

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.04.2016 № 509-п

г. Ярославль

Об утверждении Регламента государственной информационной системы «Автоматизированная информационная система управления потоком посетителей в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления и подведомственных им организациях Ярославской области»

В соответствии с планом мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р, постановлением Правительства области от 02.07.2010 № 479-п «О Регламенте создания, эксплуатации и ликвидации государственных информационных систем Ярославской области»

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы государственной информационной системы «Автоматизированная информационная система управления потоком посетителей в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления и подведомственных им организациях Ярославской области» (далее – СУО).

2. Определить агентство по государственным услугам Ярославской области владельцем СУО, государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Электронный регион» – оператором СУО.

3. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Председатель
Правительства области

А.Л. Князьков

УТВЕРЖДЁН
постановлением
Правительства области
от 28.04.2016 № 509-п

РЕГЛАМЕНТ
работы государственной информационной системы
«Автоматизированная информационная система управления потоком
посетителей в органах исполнительной власти, органах местного
самоуправления и подведомственных им организациях
Ярославской области»

1. Общие положения

Государственная информационная система «Автоматизированная информационная система управления потоком посетителей в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления и подведомственным им организациях Ярославской области» (далее – СУО) предназначена для автоматизации процессов приема посетителей в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области и подведомственных им организациях, в которых такой прием ведется.

Настоящий Регламент определяет порядок эксплуатации СУО, которая создана в рамках выполнения мероприятий областной целевой программы «Развитие информационного общества в Ярославской области» на 2014 – 2016 годы, утвержденной постановлением Правительства области от 02.12.2013 № 1565-п «Об утверждении областной целевой программы «Развитие информационного общества в Ярославской области» на 2014 – 2016 годы».

2. Основные понятия

В настоящем Регламенте используются следующие основные понятия:

- виджет – примитив графического интерфейса пользователя, имеющий стандартный внешний вид и выполняющий стандартные действия;

- инфомат – сенсорный терминал, с помощью которого посетители самостоятельно могут зарегистрироваться в СУО и получить талон с номером очереди. В случае необходимости программное обеспечение СУО можно устанавливать и на обычный персональный компьютер с подключенным к нему принтером для печати талонов. В таком случае навигация в меню осуществляется не прикосновениями к сенсорному экрану, а манипулятором типа «мышь».

3. Задачи СУО

Задачами СУО являются:

- управление процессом приёма посетителей;
- осуществление запланированной записи посетителей на текущий и следующие дни;
- осуществление записи через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;
- повышение качества и скорости предоставления государственных и муниципальных услуг;
- повышение эффективности работы и производительности труда персонала за счет равномерного распределения нагрузки в течение рабочего времени;
- повышение комфортности ожидания посетителей;
- получение статистики и контроль загруженности специалистов;
- получение оценки качества работы специалистов и оказания услуг;
- централизованное управление и контроль за работой удаленных рабочих мест.

4. Состав и основные функции СУО

Объектом автоматизации могут быть органы исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований области и подведомственные им организации Ярославской области. Подразделения, в которых будет автоматизирован процесс приема посетителей, располагаются в территориально удаленных друг от друга помещениях. Взаимодействие осуществляется с использованием мультисервисной информационно-коммуникационной сети органов государственной власти Ярославской области в рамках регламента предоставления органам государственной власти Ярославской области услуг, основанных на применении информационных технологий, утвержденного приказом департамента информатизации и связи Ярославской области от 05.02.2009 № 4 «О порядке предоставления сервисов, основанных на применении информационных технологий».

В наиболее полном варианте работы СУО предусмотрено, что помещения, в которых организован прием, состоят из зоны ожидания и зоны обслуживания. В зоне ожидания установлены сенсорный инфомат, центральное информационное табло и система звукового оповещения. Специалист – оператор СУО использует СУО при предоставлении государственной или муниципальной услуги: обрабатывает заявления, вызывает следующего посетителя в порядке очередности.

В случае если в зоне обслуживания не установлен инфомат, выдачу талонов может осуществлять выделенный для этих целей специалист-

регистратор. Специалист-регистратор осуществляет ежедневный контроль входящих заявлений в начале рабочего дня и предоставляет данные о гражданах, записавшихся на приём, специалистам, ответственным за приём граждан по услугам.

СУО также может работать в случае отсутствия центрального информационного табло и системы звукового оповещения.

Рабочие места специалистов-операторов и специалистов-регистраторов должны быть оборудованы персональными компьютерами.

СУО разделяется на два сегмента: центральный и локальный.

В состав центрального сегмента СУО входят:

- агрегирующая база данных предварительной записи, которая хранит информацию обо всех группах очередей, очередях, организациях, использующих СУО, предварительных записях в виде единого журнала;

- база данных статистики, которая хранит информацию обо всех группах очередей, очередях, организациях, использующих СУО, всей статистической информации о записи, обслуживании посетителей, работе принимающего персонала;

- приложения, реализующие интерфейсы доступа к механизму предварительной записи (веб-сервисы записи, сайт записи, виджет записи);

- приложение (веб-сервис), реализующее механизм синхронизации с локальными сегментами;

- автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) формирования отчетности из базы данных статистики;

- АРМ администратора очередей, которое позволяет управлять центральным сегментом СУО;

- веб-приложение, реализующее «тонкий клиент» АРМ специалиста-оператора, АРМ специалиста-регистратора и АРМ администратора.

В состав локального сегмента СУО входят:

- локальная база данных, которая содержит настройки для локальных очередей, ведет оперативную запись, а также содержит реплику журнала предварительной записи по очередям, которые обслуживаются в данном подразделении;

- приложение, реализующее механизм репликации информации о предварительной записи и статистических данных с центральным сегментом;

- АРМ локального администратора;

- АРМ специалиста-оператора;

- АРМ специалиста-регистратора;

- АРМ отчетности;

- сайт инфоматов;

- клиентское приложение инфомата;

- клиентское приложение центрального информационного табло.

Журнал предварительной записи и все соответствующие настройки ведутся в центральном сегменте. В локальный сегмент только реплицируется

необходимая информация о предварительной записи, необходимая для обслуживания талонов. Все приложения работают с единым централизованным справочником предварительной записи в режиме реального времени. Доступ из локального сегмента к журналу предварительной записи осуществляется через веб-сервисы, реализующие механизм синхронизации.

При обращении посетителя лично запись ведется только локально и в центральный сегмент передается лишь необходимая статистическая информация через веб-сервисы, реализующие механизм синхронизации.

Локальный администратор имеет права, позволяющие вести настройку очередей, которые обслуживаются конкретным подразделением, а также настройку пользователей, привязанных к этому подразделению.

Информация об очередях, группах, расписании и т.д. накапливается в локальном филиале, через сервисы синхронизации попадает в центральную базу, откуда в свою очередь появляется возможность записи.

Инфомат, специалист-оператор, специалист-регистратор с помощью клиентских приложений взаимодействуют с локальной базой данных в части обслуживания записи при обращении посетителя лично. Для осуществления предварительной записи клиентские приложения взаимодействуют с центральным сегментом через веб-сервисы, реализующие соответствующий функционал.

Схема сетевого взаимодействия представлена в приложении к настоящему Регламенту.

5. Участники взаимодействия по эксплуатации СУО

Участниками эксплуатации СУО являются органы исполнительной власти Ярославской области, органы местного самоуправления муниципальных образований области и подведомственные им организации Ярославской области, в которых ведется прием посетителей в рамках предоставления государственных и/или муниципальных услуг (далее – пользователи СУО), агентство по государственным услугам Ярославской области (далее – владелец СУО), государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Электронный регион» (далее – оператор СУО).

6. Функции участников взаимодействия по эксплуатации СУО

Функции владельца СУО определены постановлением Правительства области от 02.07.2010 № 479-п «О Регламенте создания и эксплуатации государственных информационных систем Ярославской области».

Функции пользователя СУО:

- предоставление места под размещение оборудования для функционирования СУО;

- назначение ответственных лиц для работы с СУО;
- предоставление оператору СУО информации о действующих очередях и графике приема посетителей;
- своевременное обновление информации о графике приема посетителей, обеспечение достоверности информации;
- обеспечение организационных мероприятий для функционирования СУО на территории пользователя СУО.

Функции оператора СУО:

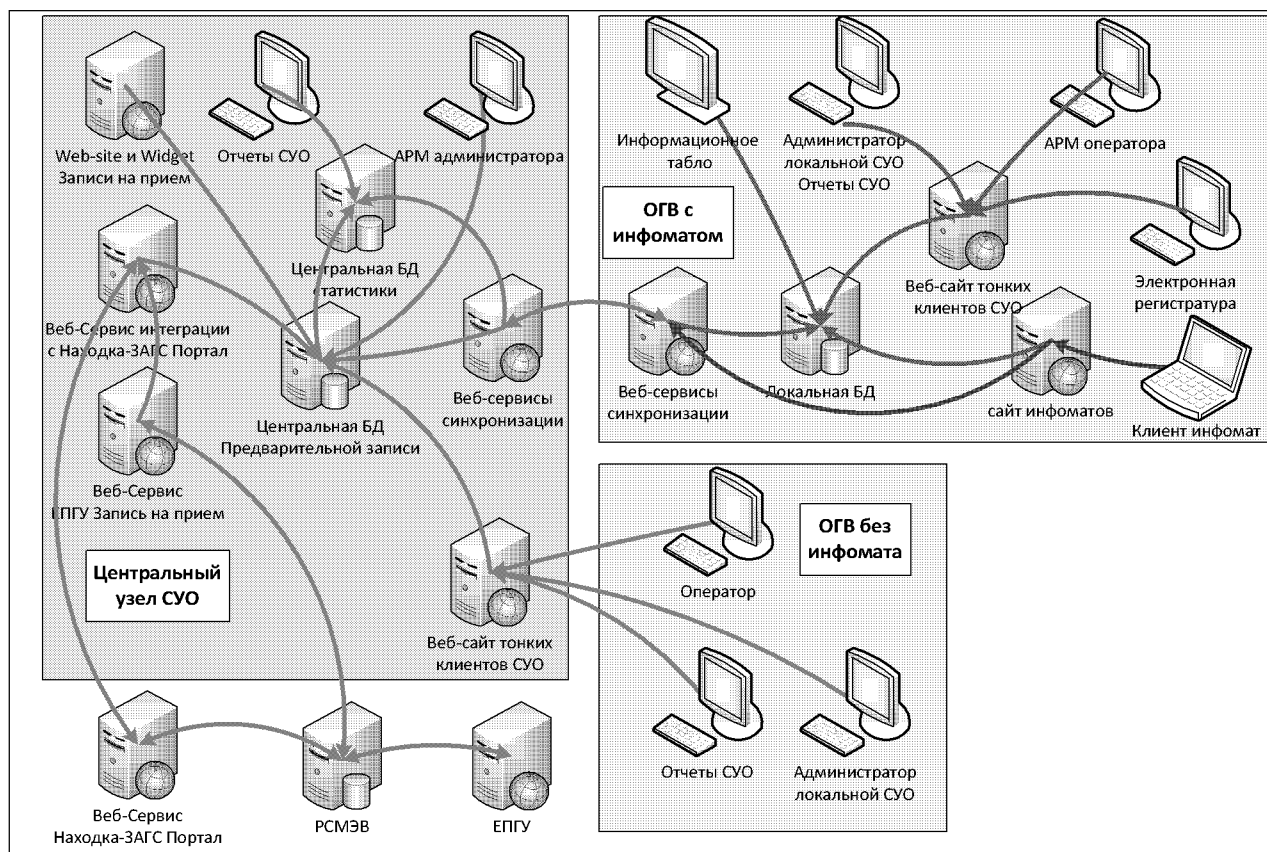
- предоставление сотрудникам пользователя СУО доступа в СУО;
- поддержание работоспособности программного комплекса СУО;
- администрирование, консультирование пользователей СУО по работе СУО;
- обучение пользователей СУО при подключении;
- генерация данных для доступа в СУО;
- создание очередей по запросу пользователя СУО.

7. Порядок подключения пользователя СУО к СУО

Подключение пользователя СУО к СУО осуществляется в следующем порядке:

- согласование возможности подключения пользователя СУО к СУО владельцем СУО;
- согласование варианта подключения пользователя СУО с оператором СУО;
- исполнение пользователем СУО технических условий на подключение для выбранного варианта;
- заключение соглашения между пользователем СУО и оператором СУО;
- выполнение технических работ по подключению;
- обучение сотрудников пользователя СУО оператором СУО работе в системе;
- опытная эксплуатация в течение 30 календарных дней с момента подписания оператором СУО и пользователем СУО акта выполненных работ по подключению пользователя СУО к СУО;
- ввод системы в постоянную эксплуатацию.

СХЕМА сетевого взаимодействия



Список используемых сокращений

СУО – государственная информационная система «Автоматизированная информационная система управления потоком посетителей в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления и учреждениях Ярославской области»

ОГВ – орган исполнительной власти, орган местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области, подведомственные им организации

инфомат – сенсорный терминал, с помощью которого посетители самостоятельно могут зарегистрироваться в СУО и получить талон с номером очереди

РСМЭВ – региональная система межведомственного электронного взаимодействия

ЕПГУ – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»