ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ «ФЕНИКС»

(СУО «ФЕНИКС»)

НА 2 ЛИСТАХ

Интеллектуальная система управления очередью «Феникс» (далее СУО «Феникс») предназначена для автоматизации процесса управления потоком посетителей.

Использование СУО «Феникс» позволит улучшить качество и повысить эффективность работы специалистов за счет организации процесса управления потоком посетителей, обеспечить эффективную совместную работу специалистов, отвечающих за прием посетителей.

СУО «Феникс» разработана в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

– Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- Административные регламенты и иные региональные и муниципальные правовые акты, регламентирующие деятельность по предоставлению государственных (муниципальных) услуг, в том числе с элементами межведомственного взаимодействия.

К основным функциям системы относятся:

- оптимизация деятельности за счет управления потоком посетителей с использованием современных информационных технологий;
- обеспечение комфортных условий для заявителей при предоставлении им государственных и муниципальных услуг, сокращение времени ожидания в очереди;
- распределение потока посетителей и оптимизация нагрузки сотрудников, осуществляющих обслуживание посетителей;
- обеспечение оперативного доступа к информации, необходимой для анализа деятельности;
- учет заявителей в живой очереди и по предварительной записи;
- управление очередью в зависимости от видов запрашиваемых услуг;
- оповещение заявителей о вызове в окно обслуживания;
- отображение статуса очереди;
- настройка расписания работы окон обслуживания;
- формирование статистической и аналитической отчетности.