Концепция развития информационной инфраструктуры пермского краевого МФЦ

1. **Разработка отказоустойчивой модели инфраструктуры** 
   1. Балансировка нагрузки между серверами сервисов и баз данных
   2. Толерантность компонентов системы к отказу каналов связи
      1. Поддержка функционирования электронной очереди в режиме оффлайн
      2. Хранение введенных данных локально на рабочей станции оператора (HTML5 LocalStorage) до восстановления работоспособности каналов связи
2. **Повышение удобства пользования АИС МФЦ**
   1. Уменьшение времени отклика интерфейса на действия оператора путем использования AJAX/Websocket
   2. Информирование оператора о происходящих процессах при превышении заданного времени ожидания отклика интерфейса
   3. Автоподстановка данных заявителя в поля ввода на основе данных о предыдущих посещениях
   4. Создание Helpdesk системы для операторов для оперативного решения возникающих проблем и передачи тикетов по цепочке
3. **Повышение качества обслуживания**
   1. Внедрение системы IVR
      1. Уменьшение нагрузки на операторов
      2. Определение номера телефона и вывод оператору информации о звонящем в случае наличия информации о нем в едином реестре граждан Пермского края (см. п. 5)
      3. Разработка речевых модулей для операторов call-центра
   2. Введение системы мотивации персонала на основе KPI с использованием статистических данных из АИС
      1. Повышение эффективности работы персонала
      2. Уменьшение времени оказания услуг
      3. Увеличение количества оказываемых услуг
      4. Формирование прозрачной системы премирования персонала на основе фактических данных
   3. Внедрение системы прогнозирования электронной очереди на основе машинного обучения для решения следующих задач:
      1. Сокращение времени ожидания в электронной очереди
      2. Предсказание точного времени оказания услуги для:
         1. более адекватного формирования расписания предварительной записи
         2. возможности предоставить информацию заявителям при записи с тем, чтобы они могли планировать свой день и время, потраченное на получение услуг
4. **Развитие существующей системы поддержки принятия решений на базе жизненных ситуаций**
   1. Детальная проработка дерева жизненных ситуаций
   2. Использование одного и того же дерева в АИС МФЦ, в инфокиосках, в IVR и на сайте
   3. Разработка речевых модулей для поддержки операторов
5. **Разработка единого реестра граждан Пермского края**
   1. Использовать в качестве базы для реализации эталонный регистр населения Пермского края
      1. Актуален, постоянно пополняется данными на основе листков учета ФМС
      2. Активно используется многими ведомствами
         1. УФМС по Пермскому краю
         2. Администрация Губернатора Пермского края
         3. НОВОГОР Пермь
         4. Администрация г. Перми
         5. ФНС
         6. Военкоматы, ГУ МВД, прокуратура, СК
   2. Интегрировать его с АИС МФЦ в плане
      1. Ведения истории обращений граждан
      2. Хранения актуальных контактных данных (телефона и email)
6. **Разработка единого хранилища документации на базе АИС МФЦ**
   1. Нормативные документы
   2. Бланки
   3. Текстовый контент для инфокиосков и сайта
7. **Получение дохода от размещения рекламы**
   1. В инфокиосках
   2. В филиалах на центральных табло и телевизорах
8. **Сокращение расходов на сопровождение в долгосрочном периоде**
   1. Использование АИС МФЦ СПО, полностью соответствующей нормам законодательства
   2. Использование встроенной в указанную АИС шины данных JBoss позволит сократить расходы на внедрение шины данных ИВС
   3. Вместо повторной реализации уже существующего функционала возможность заниматься разработкой нового