

Система управления очередью «Артос»

Виртуальный пульт оператора

Руководство пользователя

<i>Инв. № подл.</i>		<i>Подпись и дата</i>		<i>Взам. инв. №</i>		<i>Инв. № дубл.</i>		<i>Подпись и дата</i>	
---------------------	--	-----------------------	--	---------------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

Аннотация

Данный документ является руководством пользователя с ролью «Оператор» модуля «Виртуальный пульт оператора» системы управления очередью «Артос» (далее – система, СУО «Артос», СУО).

В документе приводится описание операций, выполняемых пользователем в системе.

Подп. и дата										
Инв. № дубл.										
Взам. инв. №										
Подпись и дата										
Инв. № подл.	Изм.	Лист	№ документа	Подпись	Дата	СУО «Артос» Виртуальный пульт оператора Руководство пользователя	Лит.	Лист	Листов	
	Разраб.									
	Пров.								2	51
	Н.контр.						ОАО «АйТи. Ведомственные системы»			
	Утв.									

3.4.4	Просмотр списка отложенных посетителей	23
3.4.5	Просмотр списка оказываемых услуг	23
3.4.6	Выбор правила определения порядка очередности	24
3.4.7	Вызов следующего по очереди посетителя	24
3.4.8	Вызов посетителя по номеру талона	25
3.4.9	Вызов посетителя, выбранного из списка	26
3.4.10	Перемещение посетителя в очередь отложенных без проведения сеанса обслуживания	27
3.4.11	Перенаправление посетителя в другое окно без проведения сеанса обслуживания	28
3.4.12	Консультация посетителя без проведения сеанса обслуживания	29
3.4.13	Отмена приема посетителя без проведения сеанса обслуживания	29
3.4.14	Повторное звуковое оповещение до проведения сеанса обслуживания	30
3.4.15	Завершение работы с посетителем без проведения сеанса обслуживания	31
3.4.16	Начало сеанса обслуживания посетителя	31
3.4.17	Проведение сеанса обслуживания посетителя	32
3.4.18	Приостановление сеанса обслуживания посетителя	32
3.4.19	Перемещение посетителя в очередь отложенных в процессе проведения сеанса обслуживания	33
3.4.20	Перенаправление посетителя в другое окно в процессе проведения сеанса обслуживания	34
3.4.21	Консультация посетителя в процессе проведения сеанса обслуживания	35
3.4.22	Отмена приема посетителя в процессе проведения сеанса обслуживания	36

Инд. № подл.	
Подпись и дата	
Взам. инв. №	
Инв. № дубл.	
Подпись и дата	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					4

3.4.23 Повторное звуковое оповещение в процессе проведения сеанса обслуживания	36
3.5 Работа с предварительной записью.....	37
3.5.1 Описание интерфейса.....	37
3.5.2 Создание предварительной записи	42
3.5.3 Поиск предварительной записи.....	44
3.6 Работа с «живой» очередью	45
3.6.1 Описание интерфейса.....	45
3.6.2 Создание записи в «живую» очередь	47
3.7 Просмотр справочной информации	48
3.8 Выход из виртуального пульта оператора	48
Перечень принятых сокращений.....	50

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					Лист
									5

1 Введение

1.1 Область применения

Система предназначена для дистанционного регулирования очередей и управления потоком обращений посредством личного приема, совершенствования обслуживания посетителей, контроля текущей очереди, ускорения процесса и повышения качества обслуживания посетителей, увеличения пропускной способности операционных залов, сбора и предоставления справочной информации, а также планирования работы специалистов приема.

1.2 Уровень подготовки пользователя

Данное руководство рассчитано на пользователей, имеющих предварительный опыт работы с операционной системой MS Windows, браузером MS Internet Explorer и пакетом MS Office.

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					Лист
									6
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

2 Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Система предназначена для автоматизации следующих функций:

- настройка списка услуг, оказываемых подразделением;
- настройка списка сотрудников подразделения;
- настройка списка услуг, оказываемых конкретным оператором;
- настройка расписания работы и времени обращения для операторов по каждой услуге;
- настройка оборудования, подключаемого к рабочему месту оператора;
- выбор посетителем услуги с помощью информационного киоска;
- регистрация посетителя в системе путем печати талона с указанием услуги, номера в очереди и, при наличии, окна и времени обслуживания;
- регистрация оператора на рабочем месте в начале смены;
- вызов с пульта оператора следующего посетителя для оказания услуги;
- вызов посетителя к окну по назначенному времени;
- повторный вызов посетителя при неявке с пульта оператора;
- визуальная индикация на табло оператора номера талона посетителя, вызванного для обслуживания к рабочему месту оператора;
- сброс состояния системы по требованию или по расписанию;
- восстановление предыдущего состояния системы после незапланированного завершения работы;
- возможность взаимодействия с внешними информационными системами, предоставляющими веб-сервисы получения фактов предварительной записи.

Модуль «Виртуальный пульт оператора» системы, рассматриваемый в данном руководстве, встроен в автоматизированную информационную

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

									Лист
									7
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

систему поддержки деятельности многофункциональных центров. Модуль обеспечивает вызов оператором приема системы поддержки деятельности многофункциональных центров посетителя (в порядке «живой» очереди, по назначенному времени, повторный вызов) для оказания услуги.

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением

2.2.1 Аппаратное обеспечение

Минимальные требования к аппаратному обеспечению сервера приложений системы:

- процессор с частотой не менее 2 ГГц;
- оперативная память не менее 4 ГБ;
- доступное пространство на жестком диске не менее 2 ГБ;
- сетевой адаптер с пропускной способностью не менее 1 Мбит/с.

Минимальные требования к аппаратному обеспечению средства приема информации для центрального табло (далее – неттоп):

- размеры: ширина не более 205 мм, высота не более 60 мм, глубина не более 110 мм;
- процессор не менее 4 ядер с частотой 1 ГГц;
- оперативная память не менее 512 МБ;
- дисковая память не менее 4 ГБ;
- сетевой адаптер с пропускной способностью до 100 Мбит/с;
- наличие разъемов:
 - USB 2.0 (2 шт.);
 - HDMI;
 - VGA (15-pin D-SUB);
 - RJ-45;
 - разъем 3,5 мм для наушников;
 - USB microB;
 - GPIO (2 шт.);

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					Лист
									8
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

- mini PCIe (half size mini card);
- наличие слотов для карт памяти microSD.

2.2.2 Программное обеспечение

Минимальные требования к программному обеспечению системы:

- операционная система сервера приложений: Microsoft Windows Server 2012 Standard R2, а также другие версии Microsoft Windows Server, Linux или Solaris, поддерживающие функционирование ПО Java JRE v 1.7;
- сервер приложений: GlassFish v 4.0 или более поздней версии;
- программное обеспечение Java: JRE v 1.7;
- система управления базами данных: MySQL v 5.6.

Минимальные требования к программному обеспечению неттопа:

- операционная система: Microsoft Windows v 7 или более поздней версии;
- интернет-браузер: Google Chrome v 28 или более поздней версии.

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					Лист
									9

3 Описание операций

3.1 Доступ к системе

3.1.1 Описание интерфейса

3.1.1.1 Стартовая страница системы

Стартовая страница системы открывается при вводе в адресной строке браузера URL-адреса системы и переходе по ссылке.

Стартовая страница системы содержит следующие элементы управления:

- ссылка «Очередь посетителей по ПЗ» – ссылка предназначена для просмотра списка посетителей, находящихся в очередях (подробное описание приведено в п. 3.2);

- ссылка «Центральное табло» – ссылка предназначена для просмотра информации, отображаемой на информационных табло (подробное описание приведено в п. 3.3);

- область авторизации:

- поле ввода «Логин» – поле для ввода имени учетной записи пользователя;

- поле ввода «Пароль» – поле для ввода пароля учетной записи пользователя;

- кнопка «Вход» – кнопка предназначена для выполнения авторизации в системе.

При вводе в области авторизации логина и пароля и нажатии на кнопку «Вход» открывается диалог «Очередь посетителей» (подробное описание приведено в п. 3.4).

3.1.1.2 Доступ к системе из ИС МФЦ

Диалог «Очередь посетителей» также открывается при нажатии на кнопку «СУО» в диалоге «Работа с заявками» ИС МФЦ.

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

									Лист
									10
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

3.3 Просмотр центрального табло

3.3.1 Описание интерфейса

Диалог просмотра главного табло открывается при переходе по ссылке «Центральное табло» на стартовой странице системы.

Диалог просмотра главного табло содержит следующие элементы управления:

- поле «Выберите главное табло» – поле для выбора табло;
- кнопка «Отобразить» – кнопка предназначена для отображения динамического шаблона по выбранному центральному табло.

На главном табло отображается информация о состоянии очереди на текущий момент времени.

3.3.2 Просмотр информации на центральном табло

Функция просмотра информации на центральном табло предназначена для просмотра динамического шаблона по выбранному центральному табло.

Для просмотра информации на центральном табло выполнить следующие шаги:

- 1) Перейти к стартовой странице системы путем ввода в адресную строку браузера URL-адреса системы.
- 2) Перейти по ссылке «Центральное табло».
- 3) В диалоге просмотра главного табло выбрать в поле выбора «Выберите главное табло» требуемое значение.
- 4) Нажать на кнопку «Отобразить».

В результате выполнения описанных выше шагов отображается динамический шаблон для выбранного центрального табло.

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

										Лист
										13
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

3.4 Работа с очередью посетителей


3.4.1 Описание интерфейса

Диалог «Очередь посетителей» открывается при нажатии на кнопку «СУО» в диалоге «Работа с заявками» в ИС МФЦ, при авторизации в системе согласно п. 3.1.2 или при переходе по ссылке «Очередь посетителей» в диалоге «Предварительная запись» или в диалоге «Запись в очередь».

Диалог «Очередь посетителей» содержит следующие элементы управления:


- область отображения информации о рабочем месте (название окна); операторе, осуществившем вход в систему; текущем времени и дате;

Примечание – Сведения об операторе, осуществившем вход в систему, отображаются, если вход в систему был осуществлен согласно п. 3.1.2.

- значок  – значок предназначен для вызова справки или выхода из системы. При наведении указателя «мыши» на значок отображается выпадающий список со следующими элементами:

- пункт «Помощь» – пункт предназначен для просмотра справочной информации по работе в системе;

- пункт «Выход» – пункт предназначен для выхода из системы;

Примечание – Значок  отображается, если вход в систему был осуществлен согласно п. 3.1.2.

- ссылка «Очередь посетителей» – ссылка предназначена для открытия диалога «Очередь посетителей»;

- ссылка «Предварительная запись» – ссылка предназначена для открытия диалога «Предварительная запись», описание которого приведено в п. 3.5. Ссылка отображается, если для учетной записи пользователя выбрана роль «Предварительная запись»;

- ссылка «Запись в очередь» – ссылка предназначена для открытия диалога «Запись в очередь», описание которого приведено в п. 3.6. Ссылка

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Подпись и дата


Инв. № дубл.

Взам. инв. №


Подпись и дата


Инв. № подл.


отображается, если для учетной записи пользователя выбрана роль «Запись в живую очередь»;


- значок  – значок предназначен для закрытия диалога «Очередь посетителей» при работе с системой из ИС МФЦ;


- панель инструментов – панель инструментов содержит набор кнопок для работы с посетителями. Набор кнопок панели зависит от статуса сеанса обслуживания:

- кнопка  «Начать» – кнопка предназначена для начала сеанса обслуживания посетителя и становится доступной после вызова посетителя;

- кнопка  «Приостановить» – кнопка предназначена для временной остановки сеанса обслуживания посетителя. Кнопка становится доступной при нажатии на кнопку «Начать» после вызова посетителя;

- кнопка  «Вызов следующего» – кнопка предназначена для вызова следующего посетителя по заданному порядку очередности (по алгоритму, по времени ожидания, по префиксу и номеру). При нажатии на кнопку в информационной области отображаются данные о вызванном посетителе. После вызова посетителя кнопка «Вызов следующего» не отображается;


- кнопка  «Завершить» – кнопка предназначена для завершения сеанса обслуживания посетителей. Кнопка «Завершить» отображается после вызова посетителя;


- кнопка  «Отложить» – кнопка предназначена для переноса приема посетителя на другое время, если он по каким-либо причинам не подходит к окну. Кнопка становится доступной после вызова посетителя для оказания услуги, для которой заданы соответствующие


Инд. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инд. № дубл.
Подпись и дата	


Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					15

настройки в рабочем окружении. Данные настройки задаются администратором;

- кнопка  «Перенаправить» – кнопка предназначена для перенаправления посетителя в другое окно и становится доступной после вызова посетителя;

- кнопка  «Консультация» – кнопка предназначена для консультирования посетителя по услуге без оказания самой услуги и становится доступной после вызова посетителя;

- кнопка  «Отменить» – кнопка предназначена для отмены сеанса обслуживания посетителя и становится доступной после вызова посетителя;

- кнопка  «Оповещение» – кнопка предназначена для повторного звукового оповещения о вызове посетителя и становится доступной после вызова посетителя. Настройки звукового оповещения задаются администратором;

- информационная область, в которой отображается информация о текущем посетителе (номер талона, фамилия, имя, отчество, время приема), статус сеанса обслуживания, наименование услуги и время, оставшееся до конца дня;

- область «Запись настоящего времени» – область отображается при переходе по ссылке «Запись настоящего времени» и предназначена для обслуживания посетителей в режиме записи настоящего времени. В скобках рядом со ссылкой «Запись настоящего времени» отображается количество посетителей, записавшихся на прием на определенное время;

- область «Живая очередь» – область отображается при переходе по ссылке «Живая очередь» и предназначена для обслуживания посетителей в режиме «живой» очереди. В скобках рядом со ссылкой «Живая очередь» отображается количество посетителей, находящихся в очереди;

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

										Лист
										16
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

предназначена для работы с посетителями, записавшимися на прием на определенное время.

Примечание – Если рабочее место (окно) работает в режиме «Только живая очередь», список записей настоящего времени будет пуст. Данные настройки задаются администратором в режиме управления рабочим окружением.

Область «Запись настоящего времени» содержит список посетителей, записанных на определенное время в рамках текущей смены, с указанием следующей информации:

- порядковый номер посетителя в списке;
- номер талона;
- время записи на прием;
- фамилия, имя и отчество посетителя.

Примечание – Сведения о префиксе талона и фамилии, имени, отчестве посетителя могут не отображаться. Данные настройки задаются администратором в режиме управления системными настройками.

Примечание – Посетитель из списка записанных на определенное время вызывается автоматически при наступлении назначенного времени. При этом сеанс обслуживания текущего посетителя прерывается, и посетитель переводится в очередь отложенных.

Область «Живая очередь» отображается при переходе по ссылке «Живая очередь» в диалоге «Очередь посетителей» и предназначена для работы с посетителями, пришедшими в порядке «живой» очереди.

Примечание – Если рабочее место (окно) работает в режиме «Только по времени», список записей «живой» очереди будет пуст. Данные настройки задаются администратором в режиме управления рабочим окружением.

Область «Живая очередь» содержит список посетителей, пришедших в порядке «живой» очереди, с указанием следующей информации:

- порядковый номер посетителя в списке;

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

									Лист
									18
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

Область «Очередь других окон» отображается при переходе по ссылке «Очередь других окон» в области «Отложенные посетители».

Область «Очередь других окон» содержит следующие элементы управления:

- опция «Скрывать отложенных в других залах» – опция предназначена для скрывания посетителей, относящихся к другим залам;

- список отложенных посетителей, относящихся к другим окнам, с указанием следующей информации:

- порядковый номер посетителя в списке;
- номер талона;
- фамилия, имя и отчество посетителя.

Область «Оказываемые услуги» отображается при переходе по ссылке «Оказываемые услуги» в диалоге «Очередь посетителей» и предназначена для отображения списка оказываемых услуг с указанием следующей информации:

- наименование услуги;
- количество посетителей, записанных на услугу;
- количество обслуженных посетителей.

Диалог «Отложить посетителя» открывается при нажатии на кнопку «Отложить» после вызова посетителя.

Диалог «Отложить посетителя» содержит следующие элементы управления:

- поле «Вызвать позднее вручную» – поле содержит кнопку «отложить», предназначенную для переноса посетителя в список отложенных посетителей для последующего его вызова оператором;

- поле выбора «На ... минут» – поле для выбора промежутка времени, на который требуется отложить прием посетителя;

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

									Лист
									20
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

- кнопка «отложить» рядом с полем выбора «На ... минут» – кнопка предназначена для сохранения значения в поле выбора «На ... минут» и переноса посетителя в список отложенных на указанное время;

- поле выбора «На ... человек» – поле для выбора числа человек, на которое требуется отложить прием посетителя;

- кнопка «отложить» рядом с полем выбора «На ... человек» – кнопка предназначена для сохранения значения в поле выбора «На ... человек» и переноса посетителя в список отложенных на время приема указанного количества человек;

- кнопка «Отмена» – кнопка предназначена для закрытия диалога «Отложить посетителя» без сохранения введенных параметров.

Примечание – По прошествии указанного времени или после приема указанного количества человек запись о посетителе будет автоматически возвращена в список области «Живая очередь» или «Запись настоящего времени».

Диалог «Выбор рабочего места» открывается при нажатии на кнопку «Перенаправить» после вызова посетителя.

Диалог «Выбор рабочего места» содержит следующие элементы управления:

- опции «На услугу в текущем окне»/«В другое окно на другого оператора»/«В очередь на услугу» – опции предназначены для выбора варианта перенаправления посетителя;

- поле ввода «Фильтр услуг...» – фильтр услуг по наименованию. Поле отображается, если установлена опция «На услугу в текущем окне» или «В очередь на услугу»;

- кнопка «Закрыть» – кнопка предназначена для закрытия диалога «Выбор рабочего места» без осуществления перенаправления посетителя;

- кнопка «Сбросить» – кнопка предназначена для очистки параметров фильтра;

Инов. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инов. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					21

3.4.3 Просмотр списка посетителей, пришедших в порядке «живой» очереди

Функция просмотра списка посетителей, пришедших в порядке «живой» очереди, предназначена для просмотра списка посетителей, стоящих в очереди на обслуживание без предварительной записи.

Для просмотра списка посетителей, пришедших в порядке «живой» очереди, выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» перейти по ссылке «Живая очередь».

В результате выполнения описанных выше шагов отображается список посетителей, пришедших на прием в порядке «живой» очереди.

3.4.4 Просмотр списка отложенных посетителей

Функция просмотра списка отложенных посетителей предназначена для просмотра очереди посетителей, обслуживание которых было ранее отложено по каким-либо причинам.

Для просмотра списка посетителей, прием которых отложен, выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» перейти по ссылке «Отложенные посетители».

В результате выполнения описанных выше шагов отображается список посетителей, прием которых был отложен.

3.4.5 Просмотр списка оказываемых услуг

Функция просмотра списка оказываемых услуг предназначена для просмотра списка услуг, оказываемых текущим оператором.

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

										Лист
										23
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

Для просмотра списка оказываемых услуг выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» перейти по ссылке «Оказываемые услуги».

В результате выполнения описанных выше шагов отображается список услуг, оказываемых текущим оператором.

3.4.6 Выбор правила определения порядка очередности

Функция выбора правила определения порядка очередности предназначена для определения способа выбора следующего вызываемого посетителя.

Для выбора правила определения порядка очередности выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» при необходимости перейти по ссылке «Запись настоящего времени», «Живая очередь» или «Отложенные посетители».

3) Выбрать требуемую опцию: «По алгоритму», «По времени ожидания» или «По префиксу и номеру».

В результате выполнения описанных выше шагов при последующем нажатии на кнопку «Вызов следующего» выбор вызываемого посетителя осуществляется указанным способом.

3.4.7 Вызов следующего по очереди посетителя

Функция вызова следующего по очереди посетителя предназначена для вызова к рабочему месту (окну) посетителя согласно выбранному порядку очередности.

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

									Лист
									24
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

Для вызова следующего по очереди посетителя выполнить следующие шаги:


1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» при необходимости перейти по ссылке «Запись настоящего времени» или «Живая очередь».

3) При необходимости выбрать требуемую опцию: «По алгоритму», «По времени ожидания» или «По префиксу и номеру».

4) Нажать на кнопку «Вызов следующего».

В результате выполнения описанных выше шагов происходит звуковое оповещение, информация с номером талона вызываемого посетителя и номером окна отображается на табло оператора и на главном табло. В системе данные посетителя отображаются в информационной области под панелью инструментов. Статус меняется на «Ожидание посетителя». На панели инструментов отображается кнопка «Завершить».

Примечание – Если работа с виртуальным пультом оператора осуществляется из ИС МФЦ и диалог «Очередь посетителей» скрыт, то вызов следующего посетителя доступен при нажатии на значок .

3.4.8 Вызов посетителя по номеру талона

Функция вызова посетителя по номеру талона предназначена для вызова к рабочему месту (окну) посетителя согласно указанному номеру талона.

Для вызова посетителя по номеру талона выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» при необходимости перейти по ссылке «Запись настоящего времени», «Живая очередь» или «Отложенные посетители».

3) В поле ввода/отображения номера талона ввести номер талона.

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					Лист
									25

4) Нажать на кнопку «Вызвать».

В результате выполнения описанных выше шагов происходит звуковое оповещение, информация с номером талона вызываемого посетителя и номером окна отображается на табло оператора и на главном табло. В системе данные посетителя отображаются в информационной области под панелью инструментов. Статус меняется на «Ожидание посетителя». На панели инструментов отображается кнопка «Завершить».

3.4.9 Вызов посетителя, выбранного из списка

Функция вызова посетителя, выбранного из списка, предназначена для вызова к рабочему месту (окну) посетителя, выбранного в списке стоящих в очереди на обслуживание.

Для вызова посетителя, выбранного из списка, выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» при необходимости перейти по ссылке «Запись настоящего времени», «Живая очередь» или «Отложенные посетители».

3) В открывшейся области перейти по ссылке с требуемым номером талона.

4) Нажать на кнопку «Вызвать».

В результате выполнения описанных выше шагов происходит звуковое оповещение, информация с номером талона вызываемого посетителя и номером окна отображается на табло оператора и на главном табло. В системе данные посетителя отображаются в информационной области под панелью инструментов. Статус меняется на «Ожидание посетителя». На панели инструментов отображается кнопка «Завершить».

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

										Лист
										26
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

3.4.10 Перемещение посетителя в очередь отложенных без проведения сеанса обслуживания

Функция перемещения посетителя в очередь отложенных без проведения сеанса обслуживания предназначена для переноса приема посетителя на другое время, если он по каким-либо причинам не подходит к окну.

Для перемещения посетителя в очередь отложенных без проведения сеанса обслуживания выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

3) Нажать на кнопку «Отложить».

4) В диалоге «Отложить посетителя» для переноса посетителя в список отложенных посетителей для последующего его вызова оператором нажать на кнопку «отложить» в поле «Вызвать позднее вручную».

5) Для переноса посетителя в список отложенных посетителей на указанное время выбрать требуемое значение в поле выбора «На ... минут» и нажать на кнопку «отложить» рядом с заполненным полем.

6) Для переноса посетителя в список отложенных посетителей на время обслуживания указанного количества человек выбрать требуемое значение в поле выбора «На ... человек» и нажать на кнопку «отложить» рядом с заполненным полем.

В результате выполнения описанных выше шагов посетитель перемещается в очередь отложенных до его последующего вызова оператором, на указанное время или на время приема указанного количества человек. На панели инструментов отображается кнопка «Вызов следующего».

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

										Лист
										27
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

3.4.12 Консультация посетителя без проведения сеанса обслуживания

Функция консультации посетителя без проведения сеанса обслуживания предназначена для консультирования посетителя по услуге без оказания самой услуги.

Для консультации посетителя без проведения сеанса обслуживания выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

Примечание – Расчет времени обслуживания посетителя в случае консультирования его без проведения сеанса обслуживания начинается с вызова посетителя и заканчивается при нажатии на кнопку «Консультация».

3) Нажать на кнопку «Консультация».

В результате выполнения описанных выше шагов посетитель будет проконсультирован, количество обслуженных посетителей увеличивается на единицу. На панели инструментов отображается кнопка «Вызов следующего».

3.4.13 Отмена приема посетителя без проведения сеанса обслуживания

Функция отмены приема посетителя без проведения сеанса обслуживания предназначена для отмены обслуживания посетителя при его неявке или по другим причинам без возможности повторного вызова посетителя.

Для отмены приема посетителя без проведения сеанса обслуживания выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

									Лист
									29
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

3) Нажать на кнопку «Отменить».

4) В диалоге «Отмена сеанса обслуживания» установить опцию «Посетитель не подошел» и/или ввести в поле ввода «Комментарий» требуемое значение.

5) Нажать на кнопку «Да».

В результате выполнения описанных выше шагов обслуживание посетителя отменяется без возможности его повторного вызова. Количество обслуженных посетителей не изменится. На панели инструментов отображается кнопка «Вызов следующего».

3.4.14 Повторное звуковое оповещение до проведения сеанса обслуживания

Функция повторного звукового оповещения до проведения сеанса обслуживания предназначена для повторного звукового оповещения посетителя после его вызова к рабочему месту (окну).

Для повторного звукового оповещения до проведения сеанса обслуживания выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

3) Нажать на кнопку «Оповещение».

В результате выполнения описанных выше шагов происходит звуковое оповещение, статус не изменяется.

Инт. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инт. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					30

3.4.15 Завершение работы с посетителем без проведения сеанса обслуживания

Функция завершения работы с посетителем без проведения сеанса обслуживания предназначена для завершения работы с посетителем без предоставления ему услуги.

Для завершения работы с посетителем без проведения сеанса обслуживания выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

3) Нажать на кнопку «Завершить».

В результате выполнения описанных выше шагов обслуживание посетителя будет завершено, количество обслуженных посетителей увеличивается на единицу. На панели инструментов отображается кнопка «Вызов следующего».

3.4.16 Начало сеанса обслуживания посетителя

Функция начала сеанса обслуживания предназначена для запуска сеанса обслуживания посетителя.

Для начала сеанса обслуживания посетителя выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

3) Нажать на кнопку «Начать».

В результате выполнения описанных выше шагов статус изменится на «Обслуживание посетителя». На панели инструментов отображаются кнопки «Приостановить» и «Завершить».

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					
					Лист				
					31				

3.4.17 Проведение сеанса обслуживания посетителя

Функция проведения сеанса обслуживания посетителя предназначена для оказания услуги посетителю.

Для проведения сеанса обслуживания выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

3) Нажать на кнопку «Начать».

4) Если работа с виртуальным пультом оператора осуществляется из ИС МФЦ выполнить следующие шаги:

1) В диалоге «Работа с заявками» перейти по ссылке «Создать новую заявку» и выполнить создание заявки.

2) После окончания работы с заявителем в диалоге «Работа с заявками» нажать на кнопку «СУО».

5) В диалоге «Очередь посетителей» нажать на кнопку «Завершить».

Примечание – При превышении регламентного времени обслуживания в области сообщений отобразится соответствующее сообщение.

В результате выполнения описанных выше шагов сеанс обслуживания посетителя будет завершен. На панели инструментов отображается кнопка «Вызов следующего».

3.4.18 Приостановление сеанса обслуживания посетителя

Функция приостановления сеанса обслуживания посетителя предназначена для временной остановки процесса оказания услуги посетителю.

Для приостановления сеанса обслуживания посетителя выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.


Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

										Лист
										32
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

3) Нажать на кнопку «Начать».

4) Нажать на кнопку «Приостановить».

Примечание – Если работа с виртуальным пультом оператора осуществляется из ИС МФЦ и диалог «Очередь посетителей» скрыт, то приостановление сеанса обслуживания доступно при нажатии на значок .

В результате выполнения описанных выше шагов статус меняется на «Обслуживание приостановлено». На панели инструментов отображается кнопка «Начать».

3.4.19 Перемещение посетителя в очередь отложенных в процессе проведения сеанса обслуживания

Функция перемещения посетителей в очередь отложенных в процессе проведения сеанса обслуживания предназначена для переноса приема посетителя на другое время.

Для перемещения посетителя в очередь отложенных в процессе проведения сеанса обслуживания выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

3) Нажать на кнопку «Начать».

4) Нажать на кнопку «Отложить».

5) В диалоге «Отложить посетителя» для переноса посетителя в список отложенных посетителей для последующего его вызова оператором нажать на кнопку «отложить» в поле «Вызвать позднее вручную».

6) Для переноса посетителя в список отложенных посетителей на указанное время выбрать требуемое значение в поле выбора «На ... минут» и нажать на кнопку «отложить» рядом с заполненным полем.

7) Для переноса посетителя в список отложенных посетителей на время обслуживания указанного количества человек выбрать требуемое

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

значение в поле выбора «На ... человек» и нажать на кнопку «отложить» рядом с заполненным полем.

В результате выполнения описанных выше шагов посетитель перемещается в очередь отложенных до его последующего вызова оператором, на указанное время или на время приема указанного количества человек. На панели инструментов отображается кнопка «Вызов следующего».

3.4.20 Перенаправление посетителя в другое окно в процессе проведения сеанса обслуживания

Функция перенаправления посетителя в другое окно в процессе проведения сеанса обслуживания предназначена для направления посетителя в другое окно для обслуживания другим оператором или для направления посетителя на оказание другой услуги.

Для перенаправления посетителя в другое окно в процессе проведения сеанса обслуживания выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) Вызвать посетителя согласно п. 3.4.7, п. 3.4.8 или п. 3.4.9.

3) Нажать на кнопку «Начать».

4) Нажать на кнопку «Перенаправить».

5) В диалоге «Выбор рабочего места» установить опцию «На услугу в текущем окне», «В другое окно на другого оператора» или «В очередь на услугу».


6) При необходимости ввести в поле ввода «Фильтр услуг...» требуемое значение.

Примечание – Поле ввода «Фильтр услуг...» отображается, если установлена опция «На услугу в текущем окне» или «В очередь на услугу».

7) Нажать на кнопку «Выбрать» напротив требуемого рабочего места или услуги.

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	


									Лист
									34
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					

Примечание – Значок  отображается, если вход в систему был осуществлен согласно п. 3.1.2.

- ссылка «Очередь посетителей» – ссылка предназначена для открытия диалога «Очередь посетителей», описание которого приведено в п. 3.4;

- ссылка «Предварительная запись» – ссылка предназначена для открытия диалога «Предварительная запись». Ссылка отображается, если учетной записи пользователя назначена роль «Предварительная запись»;

- ссылка «Запись в очередь» – ссылка предназначена для открытия диалога «Запись в очередь», описание которого приведено в п. 3.6. Ссылка отображается, если учетной записи пользователя назначена роль «Запись в живую очередь»;

- значок  – значок предназначен для закрытия диалога «Очередь посетителей» при работе с системой из ИС МФЦ;

- область «Создать ПЗ» – область отображается при переходе по ссылке «Создать ПЗ» и предназначена для создания предварительной записи посетителя;

- область «Список ПЗ» – область отображается при переходе по ссылке «Список ПЗ» и предназначена для поиска предварительной записи.

Область «Создать ПЗ» отображается при переходе по ссылке «Создать ПЗ» в диалоге «Предварительная запись» и содержит следующие элементы управления мастера создания предварительной записи:

- поле «Вы являетесь» – поле содержит опции «Физическим лицом» и «Юридическим лицом», предназначенные для выбора типа посетителя;

- область «Данные организации» – область предназначена для ввода наименования организации посетителя и отображается, если в поле «Вы являетесь» установлена опция «Юридическим лицом». Область содержит следующие элементы управления:

Инд. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инв. № дубл.
Подпись и дата	

										Лист
										38
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

- поле ввода «Наименование организации» – поле для ввода наименования организации посетителя (обязательное для заполнения поле);

- кнопка «Далее» – кнопка предназначена для перехода на следующий шаг создания предварительной записи. При нажатии на кнопку отображается область «Личные данные»;

- область «Личные данные» – область предназначена для ввода фамилии, имени и отчества посетителя и отображается, если в поле «Вы являетесь» установлена опция «Физическим лицом» или после нажатия на кнопку «Далее» в области «Данные организации». Область содержит следующие элементы управления:

- поле ввода «Фамилия» – поле для ввода фамилии посетителя (обязательное для заполнения поле);

- поле ввода «Имя» – поле для ввода имени посетителя (обязательное для заполнения поле);

- поле ввода «Отчество» – поле для ввода отчества посетителя;

- кнопка «Далее» – кнопка предназначена для перехода на следующий шаг создания предварительной записи. При нажатии на кнопку отображается область «Подразделение/Услуга»;

- кнопка «Назад» – кнопка предназначена для возврата на предыдущий шаг создания предварительной записи (область «Данные организации»). Кнопка отображается, если в поле «Вы являетесь» установлена опция «Юридическим лицом»;

- область «Подразделение/Услуга» – область предназначена для выбора подразделения, услуги и варианта оказания услуги, на который требуется записать посетителя. Область содержит следующие элементы управления:

- поле выбора «Подразделение» – поле для выбора подразделения, оказывающего услугу (обязательное для заполнения поле);

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата						Лист
										39
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

- поле выбора «Услуга» – поле для выбора услуги, на которую требуется выполнить предварительную запись (обязательное для заполнения поле);

- поле выбора «Вариант оказания услуги» – поле для выбора варианта оказания услуги (обязательное для заполнения поле);

- кнопка «Назад» – кнопка предназначена для возврата на предыдущий шаг создания предварительной записи (область «Личные данные»);

- кнопка «Далее» – кнопка предназначена для перехода на следующий шаг создания предварительной записи. При нажатии на кнопку отображается область «Желаемая дата посещения»;

- область «Желаемая дата посещения» – область предназначена для выбора времени для предварительной записи. Область содержит следующие элементы управления:

- поле ввода «Желаемая дата посещения» – поле для ввода желаемой даты и времени посещения;

- поля ввода «Интервал (С, По)» – поля для ввода интервала времени предварительной записи;

- кнопка «Показать время» – кнопка предназначена для отображения доступного времени для предварительной записи;

- область «Доступное время» – область отображает перечень доступных слотов для записи на прием или надпись «Нет свободных слотов», если на данный момент слоты для регистрации предварительной записи отсутствуют;

- кнопка «Назад» – кнопка предназначена для возврата на предыдущий шаг создания предварительной записи (область «Подразделение/Услуга»);

- кнопка «Запись» – кнопка предназначена для завершения регистрации предварительной записи;

Инд. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инд. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					40

- область завершения регистрации предварительной записи – область предназначена для завершения предварительной записи и печати талона посетителя. Область содержит следующие элементы управления:

- кнопка «Печать» – предназначена для печати талона посетителя;
- область предпросмотра талона посетителя.

Область «Список ПЗ» отображается при переходе по ссылке «Список ПЗ» в диалоге «Предварительная запись».

Область «Список ПЗ» содержит следующие элементы управления:

- область «Предварительная запись» – область предназначена для задания фильтра по параметрам предварительной записи и содержит следующие элементы управления:

- поле ввода «Номер ПЗ» – фильтр вывода по номеру предварительной записи;
- поле выбора «Услуга» – фильтр вывода по услуге;
- поле выбора «Фаза оказания услуги» – фильтр вывода по фазе оказания услуги. Поле доступно, если в поле выбора «Услуга» была выбрана услуга, для которой заданы фазы оказания;

- поле «Показывать ПЗ» – поле содержит опции «по всему подразделению» и «только в текущее окно», предназначенные для вывода записей по всему подразделению или только текущему окну. Поле отображается, если в системных настройках алгоритмов СУО для параметра «Распределение по живой очереди» выбрано значение «BY_WORKSTATION»;

- область «Время и дата» – область предназначена для задания фильтра по времени и дате предварительной записи и содержит следующие элементы управления:

- поля ввода «С, По» – фильтр вывода по дате и времени предварительной записи;

Инд. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инд. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

- опция «Только отмененные» – фильтр вывода только отмененных предварительных записей;

- область «Заявитель» – область предназначена для задания фильтра по параметрам заявителя и содержит следующие элементы управления:

- опции «Физическое лицо/ИП», «Юридическое лицо» – фильтр вывода по типу заявителя;

- поле ввода «Фамилия» – фильтр вывода по фамилии заявителя;

- поле ввода «Имя» – фильтра вывода по имени заявителя;

- поле ввода «Отчество» – фильтр вывода по отчеству заявителя;

- кнопка «Поиск» – кнопка предназначена для обработки заданных критериев поиска и вывода результатов;

- кнопка «Сбросить» – кнопка предназначена для очистки поискового фильтра;

- таблица результатов поиска.

Таблица результатов поиска содержит список предварительных записей с указанием следующей информации:

- номер ПЗ;
- дата и время ПЗ;
- услуга и фаза оказания услуги;
- фамилия, имя и отчество заявителя;
- тип заявителя.

3.5.2 Создание предварительной записи

Функция создания предварительной записи предназначена для записи посетителя на прием на указанное время.

Для создания предварительной записи выполнить следующие шаги:

Инь. № подл.	Подпись и дата	Инь. № дубл.	Подпись и дата
Взам. инв. №			

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					42

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» перейти по ссылке «Предварительная запись».

3) В диалоге «Предварительная запись» в области «Создать ПЗ» установить в поле «Вы являетесь» опцию «Физическим лицом» или установить опцию «Юридическим лицом».

4) Ввести в поле ввода «Наименование организации» в области «Данные организации» требуемое значение и нажать на кнопку «Далее».

Примечание – Область «Данные организации» отображается, если в поле «Вы являетесь» установлена опция «Юридическим лицом».

5) В области «Личные данные» ввести в поле ввода «Фамилия» требуемое значение.

6) Ввести в поле «Имя» требуемое значение.

7) При необходимости ввести в поле ввода «Отчество» требуемое значение.

8) Нажать на кнопку «Далее».

9) В области «Подразделение/Услуга» выбрать в поле выбора «Подразделение» требуемое значение.

10) Выбрать в поле выбора «Услуга» требуемое значение.

11) Выбрать в поле выбора «Вариант оказания услуги» требуемое значение.

12) Нажать на кнопку «Далее».

13) В области «Желаемая дата посещения» ввести в поле ввода «Желаемая дата посещения» требуемое значение.

14) При необходимости ввести в поля ввода «Интервал (С, По)» требуемые значения.

15) Нажать на кнопку «Показать время».

16) Выбрать требуемый слот времени в области «Доступное время».

17) Нажать на кнопку «Записать».

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					Лист
									43

18) В области завершения регистрации предварительной записи нажать на кнопку «Печать».

В результате выполнения описанных выше шагов посетитель записывается на прием в указанное время, по указанной услуге, в указанное подразделение, распечатывается талон посетителя.

3.5.3 Поиск предварительной записи

Функция поиска предварительной записи предназначена для отбора предварительных записей по заданным критериям.

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» перейти по ссылке «Предварительная запись».

3) В диалоге «Предварительная запись» перейти по ссылке «Список ПЗ».

4) В области «Список ПЗ» при необходимости в области «Предварительная запись» ввести в поле ввода «Номер ПЗ» требуемое значение.

5) При необходимости выбрать в поле выбора «Услуга» требуемое значение.

6) При необходимости выбрать в поле выбора «Фаза оказания услуги» требуемое значение.

7) При необходимости выбрать в поле «Показывать ПЗ» опцию «по всему подразделению» или «только в текущее окно».

8) В области «Время и дата» при необходимости ввести в поля ввода «С, По» требуемые значения.

9) При необходимости установить опцию «Только отмеченные».

10) В области «Заявитель» при необходимости выбрать опцию «Физическое лицо/ИП» или «Юридическое лицо».

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

										Лист
										44
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

11) При необходимости ввести в поле ввода «Фамилия» требуемое значение.

12) При необходимости ввести в поле ввода «Имя» требуемое значение.

13) При необходимости ввести в поле ввода «Отчество» требуемое значение.

14) Нажать на кнопку «Поиск».

После нажатия на кнопку «Поиск» в таблице результатов поиска отображаются записи, отобранные в результате выполнения поискового запроса.

3.6 Работа с «живой» очередью

3.6.1 Описание интерфейса


Диалог «Запись в очередь» открывается при переходе по ссылке «Запись в очередь» в диалоге «Очередь посетителей» или в диалоге «Предварительная запись».

Примечание – Диалог «Запись в очередь» доступен, если учетной записи пользователя назначена роль «Запись в живую очередь».

Диалог «Запись в очередь» содержит следующие элементы управления:

- область отображения информации о рабочем месте (название окна); операторе, осуществившем вход в систему; текущем времени и дате;

Примечание – Сведения об операторе, осуществившем вход в систему, отображаются, если вход в систему был осуществлен согласно п. 3.1.2.


- значок  – значок предназначен для вызова справки или выхода из системы. При наведении указателя «мыши» на значок отображается выпадающий список со следующими элементами:

- пункт «Помощь» – пункт предназначен для просмотра справочной информации по работе в системе;

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

									Лист
									45
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					


- пункт «Выход» – пункт предназначен для выхода из системы;

Примечание – Значок  отображается, если вход в систему был осуществлен согласно п. 3.1.2.

- ссылка «Очередь посетителей» – ссылка предназначена для открытия диалога «Очередь посетителей», описание которого приведено в п. 3.4;

- ссылка «Предварительная запись» – ссылка предназначена для открытия диалога «Предварительная запись», описание которого приведено в п. 3.5. Ссылка отображается, если для учетной записи пользователя выбрана роль «Предварительная запись»;

- ссылка «Запись в очередь» – ссылка предназначена для открытия диалога «Запись в очередь». Ссылка отображается, если для учетной записи пользователя выбрана роль «Запись в живую очередь»;

- значок  – значок предназначен для закрытия диалога «Очередь посетителей» при работе с системой из ИС МФЦ;

- область «Услуга» – область предназначена для выбора услуги и варианта оказания услуги и содержит следующие элементы управления:

- поле выбора «Услуга» – поле для выбора услуги, на которую требуется выполнить запись в очередь (обязательное для заполнения поле);

- поле выбора «Вариант оказания услуги» – поле для выбора варианта оказания выбранной услуги;

- кнопка «Далее» – кнопка предназначена для перехода на следующий шаг создания записи в очередь. При нажатии на кнопку отображается область «Личные данные»;

- область «Личные данные» – область предназначена для ввода фамилии, имени, отчества и телефона посетителя и содержит следующие элементы управления:

- поле ввода «ФИО» – поле для ввода фамилии, имени и отчества посетителя (обязательное для заполнения поле);

Инд. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инд. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					46

- поле «Телефон» – поле для ввода номера телефона посетителя (обязательное для заполнения поле);

- кнопка «Назад» – кнопка предназначена для возврата на предыдущий шаг создания записи в очередь (область «Услуга»);

- кнопка «Записать» – кнопка предназначена для записи посетителя в очередь на прием по выбранной услуге;

- область завершения записи в «живую» очередь – область предназначена для завершения записи в «живую» очередь, печати талона посетителя и оповещения посетителя с помощью смс-сообщения и содержит следующие элементы управления:

- кнопка «Печать» – кнопка предназначена для печати талона посетителя;

- область предварительного просмотра талона;

- кнопка «Назад» – предназначена для возврата на шаг выбора услуги и варианта оказания услуги (область «Услуга»).

3.6.2 Создание записи в «живую» очередь

Функция записи в «живую» очередь предназначена для записи посетителя на прием по выбранной услуге в порядке «живой» очереди.

Для создания записи в «живую» очередь выполнить следующие шаги:

1) Осуществить доступ к диалогу «Очередь посетителей» в соответствии с п. 3.1.2 или п. 3.1.3.

2) В диалоге «Очередь посетителей» перейти по ссылке «Запись в очередь».

3) В области «Услуга» выбрать в поле выбора «Услуга» требуемое значение.

4) При необходимости выбрать в поле «Вариант оказания услуги» требуемое значение.

5) Нажать на кнопку «Далее».

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					Лист
									47

6) В области «Личные данные» ввести в поле ввода «ФИО» требуемое значение.

7) Ввести в поле ввода «Телефон» требуемое значение.

8) Нажать на кнопку «Записать».

9) В области завершения записи в «живую» очередь нажать на кнопку «Печать».

В результате выполнения описанных выше шагов посетитель отображается в очереди посетителей для оператора, оказывающего выбранную услугу, распечатывается талон посетителя, посетителю приходит смс-сообщение о постановке в «живую» очередь на указанный в области «Личные данные» номер телефона.


3.7 Просмотр справочной информации

Для просмотра справочной информации по системе необходимо навести указатель «мыши» на значок  и выбрать пункт «Помощь».

Диалог просмотра справочной информации содержит перечень разделов с описанием работы в системе в виде ссылок. Для перехода к требуемому разделу необходимо перейти по ссылке с соответствующим названием.

3.8 Выход из виртуального пульта оператора

Осуществить выход из виртуального пульта можно одним из следующих способов:

1) Если вход в систему был осуществлен согласно п. 3.1.2, необходимо навести указатель «мыши» на значок  в диалоге «Очередь посетителей», диалоге «Предварительная запись» или диалоге «Запись в очередь» и выбрать пункт «Выход».

В результате отображается стартовая страница системы.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Подпись и дата

Инв. № дубл.

Взам. инв. №

Подпись и дата

Инв. № подл.

2) Если вход в систему был осуществлен согласно п. 3.1.3, необходимо нажать на значок **X** в диалоге «Очередь посетителей», диалоге «Предварительная запись» или диалоге «Запись в очередь».

В результате диалог «Очередь посетителей» скрывается, и отображается кнопка «СУО» в диалоге «Работа с заявками» ИС МФЦ.

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					Лист
									49

