

**РАЗРАБОТКА МОДЕЛИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР РЕСПУБЛИКИ
БУРЯТИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ»****Черепанов Антон Дмитриевич**магистрант, Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, РФ,
г. Улан-Удэ**Введение:**

Для разработки модели мобильного приложения Государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (ГБУ «МФЦ РБ») были проанализированы и протестированы несколько версий мобильных приложений и сайтов других Многофункциональных центров (МФЦ). Данные полученные в ходе исследования помогли составить основной перечень функций, которые должны присутствовать в мобильном приложении ГБУ «МФЦ РБ». Также, были учтены недостатки, реализация которых сделала бы те мобильные приложения привлекательными и удобными для пользователей.

ГБУ «МФЦ РБ» создано в целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям, повышения качества их предоставления, повышение информированности граждан и организаций о порядке, способах и условиях получения данных услуг [1]. Оказание государственных и муниципальных услуг населению является одной из приоритетных направлений правительства, не только Республики Бурятия, но и Российской Федерации в целом. Поэтому, данное направление постоянно совершенствуется.

Мобильное приложение ГБУ «МФЦ РБ» позволило бы вывести на новый уровень качество оказания услуг населению Республики Бурятия. Функционал приложения упростил бы заявителям поиск информации по услуге, поиск адреса и время работы филиала, предварительную запись на прием и т.д.

Основной целью исследования является разработка модели мобильного приложения ГБУ «МФЦ РБ». Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи: анализ и выявление недостатков мобильных приложений других МФЦ России, определение функционала приложения, разработка структуры и построение логики приложения.

Анализ рынка мобильных приложений многофункциональных центров:

Для анализа были выбраны 5 приложений МФЦ различных регионов РФ, представленные в App Store:

- Мои документы Сургутского района;
- Мои документы г.Краснодар;
- МФЦ Ставропольского края;
- МФЦ Ростовской области;

- МФЦ 38 (Иркутская область).

Тестирование приложений производилось в течение нескольких дней и проводился анализ по следующим основным параметрам:

- о Функциональные возможности приложения;
- о Дизайн приложения;
- о Работоспособность приложения.

Все анализируемые приложения имели список основных, общих функций. К таким функциям относятся:

- Просмотр списка услуг, предоставляемых в данном МФЦ;
- Просмотр контактных данных об МФЦ и его филиалах;
- Предварительная запись на прием;
- Оценка качества предоставления услуг.

Функции, перечисленные выше, являются, как бы, обязательными для приложений такого рода, так как они представляют весь необходимый функционал для пользователя. Поэтому, разрабатываемое мобильное приложение, обязательно, будет предоставлять данный функционал.

Помимо этих основных функциональных возможностей, анализируемые приложения имели и другие функции. Такие как: избранное, вопрос-ответ, настройка, личный кабинет, помощник бизнесмена, оплата госпошлины. Данные функции являются дополнительными и не всегда будут интересны и необходимы пользователю. В свою очередь, лишние функциональные возможности нагружают приложение и делают его менее понятным и лаконичным для пользователя. Также, все дополнительные функциональные возможности, перечисленные выше, можно найти в других мобильных приложениях или они попросту не нужны.

Не мало важный фактор, на который обращают внимание пользователи – дизайн. Дизайн приложения должен не только соответствовать стандартам, представленным крупными компаниями, но и быть современным и красивым. Из 5 тестируемых приложений лишь два приложения имеют современный, удобный и лаконичный дизайн.

Учитывая то, что многие МФЦ имеют ограниченный бюджет на создание мобильного приложения или вовсе его отсутствие, можно сделать вывод, что заявленная функциональность не всегда работает в штатном режиме. Некоторые функции в анализируемых приложениях не работали, не загружались (если источником является внешний ресурс) или вовсе закрывали приложение.

Модель мобильного приложения ГБУ «МФЦ РБ»:

Разрабатываемое приложение является единственной системой ГБУ «МФЦ РБ» распространяющейся на мобильные устройства. Сфера применения: государственные и муниципальные услуги.

Пользователи приложения: граждане, заинтересованные в получении государственных или муниципальных услуг; граждане, заинтересованные в получении информации по услугам; граждане, заинтересованные в получении иной информации о деятельности ГБУ «МФЦ РБ».

Приложение разрабатывается на две платформы мобильных операционных систем: iOS и Android. Разработка ведется с использованием кроссплатформенных решений, что помогает достигнуть поставленной цели в два раза быстрее.

Поддержка книжной ориентации: да. Поддержка альбомной ориентации: нет. Встроенные покупки: не предусмотрены. Возрастные ограничения: 0+.

Описание функциональных возможностей приложения:

Приложение будет иметь следующие разделы, реализующие функциональные возможности:

Услуги. В данном разделе будет описываться вся информация по предоставляемым государственным и муниципальным услуга. Данная информация будет включать в себя: название услуги, способ получения услуги, необходимые документы для получения услуги, ход (алгоритм) получения услуги, результаты оказания услуги, ведомство или орган предоставляющий услугу, сроки получения услуги, стоимость (если необходима оплата госпошлин).

Филиалы. Данный раздел будет содержать информацию об уполномоченном МФЦ Республики Бурятия, расположенном в городе Улан-Удэ и о филиалах, расположенных в районах Республики Бурятия, их адреса, время работы и контактные данные.

Новости. Данный раздел будет содержать новости о работе МФЦ и новости по государственным и муниципальным услугам. Также, в данном разделе отражаются изменения в законодательстве Российской Федерации касаясь государственных и муниципальных услуг.

Контакты. Данный раздел будет содержать информацию о основных контактах ГБУ «МФЦ РБ», ссылки на социальные сети, в которых учреждение имеет аккаунты и контактные данные call-центра.

Статус заявления. В данном разделе пользователи, обращавшиеся в МФЦ, смогут узнать статус своего заявления, введя номера заявления.

Оценка качества. В данном разделе будет реализована оценка качества предоставления услуги. По номеру заявления пользователи смогут выставить оценку качества обслуживания и оставить отзыв о предоставлении услуги. Данная функция будет работать через вид сведений, реализованный с помощью системы межведомственного электронного взаимодействия. По одному номеру заявления можно выставить только одну оценку.

Предварительная запись. В данном разделе пользователи смогут воспользоваться предварительной записью на прием в МФЦ. Заявитель может выбрать необходимую и возможную дату для записи, а также выбрать удобное для него время.

Сайт Госуслуги. Благодаря данному разделу пользователь сможет попасть на единый портал государственных услуг (gosuslugi.ru, ЕПГУ).

О приложении. Данный раздел будет содержать информацию о версии приложения, информацию о разработчике приложения. Также в этом разделе пользователь сможет оценить приложение в соответствующем магазине приложений (App Store или Google Play Market).

Описание структуры и логики приложения:

Мобильное приложение ГБУ «МФЦ РБ» будет иметь 13 экранов:

Экран приветствия. Данный экран будет появляться после запуска приложения на 2-3 секунды, как бы, выполняя роль загрузочного экрана. На данном экране будет отображен логотип фирменного стиля «Мои документы» («Мои документы» – фирменный стиль многофункциональных центров Российской Федерации).

Основной экран. Основной экран (home screen) будет является главным экраном приложения с которого будет осуществляться основная навигация по приложению. На данном экране будет расположен логотип «Мои документы» и кнопки навигации по приложению.

Под кнопками будут расположены 2 ссылки: «О приложении» и «Сайт Госуслуги». Ссылка «О приложении» будет открывать пользователю экран «О приложении». Ссылка «Сайт Госуслуги» будет открывать стандартный браузер устройства и сайт gosuslugi.ru.

Экран «Услуги». На данном экране в виде списка будут расположены услуги, предоставляемые в МФЦ. По тапу на необходимую услугу будет открываться экран «Описания услуги».

Экран «Предварительная запись». На данном экране будет реализована функциональная возможность «Предварительная запись». Пользователям для записи на прием будет предложено выбрать услугу, филиал, дату и время приема, а также необходимо будет ввести ФИО и номер телефона. Финальная кнопка будет активна после установки «галочки» для согласия с передачей данных, в том числе персональных данных, по открытым канал связи для обработки. Для соблюдения федерального закона №152 на данном экране будет размещена ссылка на политику обработки персональных данных ГБУ «МФЦ РБ». Финальная кнопка будет выводить пользователя на экран «Талон предварительной записи» с изображением талона, на котором будет отображена вся необходимая информация по предварительной записи.

Экран «Статус заявления». На данном экране будет расположено окно ввода номера заявления и кнопка «Узнать статус». Ответом на запрос будет окно с информацией о статусе заявления. Данный функционал будет реализован на основе одноименной функции, реализованной на сайте ГБУ «МФЦ РБ» (mfc.govrb.ru).

Экран «Новости». На данном экране будет расположена новостная лента, подгружаемая с официального сайта ГБУ «МФЦ РБ».

Экран «Контакты». Экран «Контакты» будет включать в себя две функциональные возможности приложения «Контакты» и «Филиалы». При переходе на данный экран будет отображаться основная информация с контактными данными ГБУ «МФЦ РБ» (номер call-центра и официальная почта) и ссылки на аккаунты МФЦ в социальных сетях. Кроме этого, будет расположена кнопка, при нажатии на которую будет открываться экран «Филиалы», на котором будут списком отображаться все филиалы учреждения. При выборе необходимого филиала будет открываться экран «Информация о филиале», на котором будет расписана вся необходимая информация про филиал (адрес, время работы и контактные данные).

Экран «Оценка качества». Данный экран будет предлагать пользователям, используя номер заявления, выставить оценку предоставления услуги. Данный функционал будет реализован через внешнюю систему, используя вид сведений ИАС МКГУ (информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг) [2].

Экран «О приложении». На данном экране будет расположена информация, описанная в разделе 3.2.9, кнопка для оценки приложения и логотип «Мои документы».

Заключение:

Данная модель полностью описывает функциональные возможности приложения, структуру и логику приложения. Разработанная модель является начальным этапом разработки мобильного приложения и подразумевает дальнейшую разработку графического интерфейса приложения, с последующей реализацией в программном виде, для завершения всего цикла разработки мобильного приложения.

Список литературы:

1. Официальный сайт Государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг». – [Электронный ресурс] – Режим доступа. –URL: <http://mfc.govrb.ru/> (Дата обращения 20.05.2018).

2. Портал ИАС МКУ - Вашконтроль.ру. - [Электронный ресурс] - Режим доступа. -URL: <https://vashkontrol.ru/hershel> (Дата обращения 22.05.2018).