



# ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

8 сентября 2020 г.

514-пр

№ \_\_\_\_\_

Экз. № \_\_\_\_\_

г. Ульяновск

### О государственной информационной системе Ульяновской области «Автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ульяновской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Российской Федерации от 06.07.2015 № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации» и постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Создать на базе автоматизированной информационной системы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ульяновской области государственную информационную систему Ульяновской области «Автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ульяновской области» (далее также – ГИС «АИС МФЦ»).

2. Утвердить прилагаемое Положение о государственной информационной системе Ульяновской области «Автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ульяновской области».

3. Определить областное государственное казённое учреждение «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» оператором ГИС «АИС МФЦ».

Председатель  
Правительства области



А.А.Смекалин

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Правительства  
Ульяновской области

от 8 сентября 2020 г. № 514-пр

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о государственной информационной системе**  
**Ульяновской области «Автоматизированная информационная**  
**система многофункционального центра предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг Ульяновской области»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок функционирования государственной информационной системы Ульяновской области «Автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ульяновской области» (далее – ГИС «АИС МФЦ») в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила) и Методическими рекомендациями по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утверждёнными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2016 № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

1.2. ГИС «АИС МФЦ» является государственной информационной системой, представляющей собой совокупность программных и аппаратных средств, предназначенных для автоматизации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг по принципу «одного окна» в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – Оператор, МФЦ).

1.3. Пользователями ГИС «АИС МФЦ» являются работники МФЦ, обеспечивающие администрирование ГИС «АИС МФЦ» и участвующие в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг (далее – услуги), предоставляемых в МФЦ.

## 2. Цели использования и задачи ГИС «АИС МФЦ»

2.1. Целями использования ГИС «АИС МФЦ» являются:

- 1) повышение эффективности работы МФЦ;
- 2) повышение удобства, комфорта и снижение финансовых и временных затрат заявителей при получении услуг;
- 3) обеспечение межведомственного электронного взаимодействия между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Ульяновской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области и иными организациями (далее – органы) при предоставлении услуг в МФЦ.

2.2. Задачами ГИС «АИС МФЦ» являются:

- 1) автоматизация процесса принятия и регистрации в МФЦ заявлений на предоставление услуг от заявителей;
- 2) автоматизация процесса получения заявителями результатов предоставления услуг в МФЦ;
- 3) обеспечение взаимодействия в электронной форме с органами в процессе принятия решения о предоставлении услуг;
- 4) учёт отправки и получения пакетов документов в электронном виде и на бумажных носителях;
- 5) повышение производительности труда работников МФЦ при осуществлении своей деятельности;
- 6) повышение эффективности контроля хода предоставления заявителям услуг в МФЦ;
- 7) формирование статистической и аналитической отчётности по итогам деятельности МФЦ за отчётный период.

## 3. Состав и структура ГИС «АИС МФЦ»

3.1. ГИС «АИС МФЦ» построена по модульному принципу, включает в себя модули, подсистемы и компоненты, которые могут быть заменены,

модернизированы или исключены без необходимости перепроектирования всего программного комплекса ГИС «АИС МФЦ».

3.2. ГИС «АИС МФЦ» состоит из следующих основных модулей, подсистем и компонента:

3.2.1. Модуль «Модуль приёма и обработки заявлений» обеспечивает приём, обработку и хранение всех заявлений заявителей, в том числе:

1) регистрацию заявлений от заявителей с целью получения услуги либо консультационной помощи;

2) чёткое соответствие вводимых полей административному регламенту предоставления услуги;

3) контроль вводимых данных и валидацию на соответствие форматам полей;

4) поддержку в актуальном состоянии всех справочников;

5) формирование базы данных заявителей;

6) хранение электронных копий принятых документов;

7) автоматическое формирование на основе введённых данных и печать необходимых бланков документов: заявлений, расписок в получении документов и других документов;

8) электронную отправку заявлений с документами, необходимыми для получения услуг, в информационные системы органов посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

9) получение в автоматическом режиме информации о статусах обработки заявления в информационных системах органов;

10) возможность отправки курьером в орган заявлений: формирование перечня заявлений, печать описей, сопроводительных писем и других документов, необходимых для получения услуг;

11) передачу определённых дел в структурные подразделения МФЦ;

12) фиксацию длительности и результата приёма заявителя;

13) протоколирование всех изменений в журнале действий работников МФЦ;

14) возможность добавления и редактирования подразделений органов в случае необходимости отправки заявлений в разные подразделения одного органа.

3.2.2. Модуль «Модуль электронного обмена с ведомственными информационными системами» предназначен для обеспечения приёма и передачи пакетов документов (дел) из ГИС «АИС МФЦ» в электронном виде в ведомственные информационные системы и получения ответов и статусов обработки переданных дел ГИС «АИС МФЦ» из ведомственных информационных систем.

3.2.3. Модуль «Модуль межведомственного электронного взаимодействия» предназначен для обеспечения возможности обмена данными между ГИС «АИС МФЦ», федеральными государственными информационными системами и информационными системами заинтересованных органов, подключённых к единой системе межведомственного электронного взаимодействия.

3.2.4. Модуль «Модуль отчётности» предназначен для формирования статистических и аналитических отчётов по работе МФЦ на основании данных о предоставленных услугах, фактах и событиях, ходе их рассмотрения с отображением ключевых показателей деятельности МФЦ.

3.2.5. Модуль «Модуль настройки услуг» предназначен для создания и настройки услуг, позволяет вносить необходимые изменения в формы предоставления услуг, редактировать разделы, комплектность документов, правила предоставления услуги, настраивать экспертные подсказки по каждому из разделов, указывать сроки исполнения услуг согласно производственным календарям органов, указывать размер платы за предоставление услуг, создавать печатные формы, редактировать заполнение форм межведомственных запросов в зависимости от выбранной услуги.

3.2.6. Модуль «Модуль сканирования документов» предназначен для осуществления сканирования предоставленных заявителями документов в процессе приёма заявления без использования специализированного программного обеспечения непосредственно в интерфейсе заполнения заявления в ГИС «АИС МФЦ».

3.2.7. Модуль «Модуль администрирования» предназначен для осуществления общего конфигурирования ГИС «АИС МФЦ», настройки её параметров и технических характеристик, формирования информационных массивов (в частности для управления используемыми в ГИС «АИС МФЦ» справочниками и классификаторами, сценариями предоставления услуг, пользователями и категориями пользователей), настройки интеграций с информационными системами, разграничения прав доступа к данным ГИС «АИС МФЦ».

3.2.8. Модуль «Модуль оповещения заявителей» предназначен для обеспечения возможности информирования заявителей о готовности результата предоставления услуги посредством отправки СМС-оповещений на номер мобильного телефона заявителя или электронных сообщений на адрес электронной почты заявителя в соответствии с параметрами, установленными при настройке.

3.2.9. Модуль «Контактный центр» предназначен для автоматизации работы контактного центра МФЦ: приёма и обработки звонков, поступающих от заявителей, а также учёта статистики зарегистрированных звонков в разрезе типов обращений и указанием доли этих звонков.

3.2.10. Модуль «Модуль взаимодействия с системой управления электронной очередью» предназначен для автоматизированного управления потоком заявителей в МФЦ, обеспечения комфортного времени ожидания и оптимизации загрузки работников МФЦ, приёма информации о временных метках обслуживания заявителей (время получения талона, время вызова в окно, время начала обслуживания) для последующей передачи в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления услуг и использования в модуле «Модуль отчётности».

3.2.11. Экспертная подсистема содержит всю необходимую для предоставления услуг информацию. Она обеспечивает сокращение времени консультирования заявителей посредством быстрого поиска информации о порядках предоставления услуг, выдачи информации в удобной для восприятия форме, а также формирование разнообразных подсказок, проверку форматов заполнения полей для минимизации пользовательских ошибок.

3.2.12. Поисковая подсистема предназначена для оперативного поиска информации в ГИС «АИС МФЦ» в различных разделах по различным категориям и предоставления данной информации пользователям ГИС «АИС МФЦ» в удобной для восприятия форме.

3.2.13. Портал МФЦ – компонент ГИС «АИС МФЦ», официальный источник информации о деятельности МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mfc.ulgov.ru>). Портал МФЦ обеспечивает:

1) единую точку доступа к информации о деятельности МФЦ, информирование о режиме работы с заявителями, адресах МФЦ, контактных телефонах МФЦ;

2) информирование граждан и организаций о работе МФЦ, предоставляемых в МФЦ услугах, порядке подачи документов, отслеживании хода исполнения заявлений;

3) информирование заявителей о работе МФЦ с обращениями граждан;

4) информирование о правовых актах Российской Федерации, правовых актах Ульяновской области, локальных нормативных актах МФЦ, регламентирующих деятельность МФЦ и предоставление услуг на базе МФЦ;

5) обратную связь с МФЦ;

6) предварительную запись в электронном виде в МФЦ заявителей на удобную дату и время посещения МФЦ с целью подачи заявления или получения результата предоставления услуги.

#### 4. Взаимодействие ГИС «АИС МФЦ» с информационными системами

4.1. ГИС «АИС МФЦ» предусматривает возможность взаимодействия:

1) с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме в составе подсистем:

а) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

б) федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

- г) единой системы межведомственного электронного взаимодействия;
- д) федеральной государственной информационной системы «Единая система нормативной справочной информации»;
- 2) с автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»;
- 3) с федеральной государственной информационной системой мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 4) с государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах;
- 5) с региональной системой межведомственного электронного взаимодействия Ульяновской области;
- 6) с программным обеспечением, предназначенным для обработки заявлений, поступивших в результате использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и направления межведомственных запросов;
- 7) с системой управления электронной очередью МФЦ;
- 8) с иными государственными информационными системами органов в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

#### 4.2. Взаимодействие может осуществляться:

- 1) с использованием видов сведений единого электронного сервиса единой системы межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с методическими рекомендациями по работе с единой системой межведомственного электронного взаимодействия версии 3.хх;
- 2) в электронном виде без использования единой системы межведомственного электронного взаимодействия с применением средств и каналов связи, отвечающих требованиям законодательства в сфере защиты персональных данных, при отсутствии доступа к информационным системам органов, участвующих в предоставлении услуг.

### 5. Полномочия Оператора ГИС «АИС МФЦ»

Оператор ГИС «АИС МФЦ» в целях её формирования и ведения осуществляет:

- 1) техническое функционирование и функциональное развитие ГИС «АИС МФЦ»;
- 2) обеспечение бесперебойной работы ГИС «АИС МФЦ»;
- 3) устранение сбоев, возникающих при работе в ГИС «АИС МФЦ»;
- 4) обеспечение безопасности персональных данных, содержащихся в ГИС «АИС МФЦ», в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обеспечение доступа пользователям к ГИС «АИС МФЦ»;
- 6) консультационную поддержку пользователей ГИС «АИС МФЦ» по вопросам функционирования ГИС «АИС МФЦ»;

- 7) обеспечение электронного взаимодействия ГИС «АИС МФЦ» с иными информационными системами органов, используемыми для предоставления услуг;
- 8) внесение документов и информации о порядках предоставления услуг в ГИС «АИС МФЦ», а также актуализацию информации, публикуемой на Портале МФЦ.

## 6. Обеспечение защиты информации

6.1. Сведения, содержащиеся в ГИС «АИС МФЦ», формируются на основании:

- 1) персональных данных заявителей;
- 2) документов, представленных заявителями для получения услуги;
- 3) информации о ходе и этапах предоставления заявителям услуги;
- 4) нормативно-справочной информации.

6.2. Формирование и ведение ГИС «АИС МФЦ», в том числе размещение сведений, их обработка, хранение и использование, а также доступ к информации, содержащейся в ней, и защита этих сведений осуществляются с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации в области информации, информационных технологий и защиты информации и законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

6.3. В целях обеспечения защиты персональных данных Оператор разрабатывает и утверждает приказы, регламенты, инструкции, списки, журналы, модели угроз информационной безопасности, политику в отношении обработки персональных данных, входящие в пакет организационно-распорядительной документации по обеспечению безопасности персональных данных.

6.4. Работы по обеспечению защиты персональных данных проводятся работниками Оператора, в должностные обязанности которых входит обеспечение информационной безопасности. Для выполнения работ могут привлекаться сторонние организации, имеющие необходимые лицензии и разрешения, выданные в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.5. Работники Оператора несут ответственность:

- 1) за разглашение персональных данных заявителей, обрабатываемых в ГИС «АИС МФЦ»;
  - 2) за разглашение учётных данных пользователей (логина и пароля) для доступа в ГИС «АИС МФЦ».
-