|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ:  ГБУ СО «МФЦ»  Руководитель контрактной службы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Харисов  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. |

**Часть II «Описание объекта закупки»**

**ИКЗ 192667030834566710100100110016201000**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по модернизации автоматизированной информационной системы деятельности государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

# **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Программный комплекс, Система, АИС МФЦ – Автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, установленная и автоматизирующая процессы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) Свердловской области.

АРМ МФЦ – Автоматизированное рабочее место специалиста многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

БД – База данных.

ВИС – Ведомственная информационная система.

ГИС ГМП – Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

ЕЛК – Единый личный кабинет.

ЕПГУ – Единый портал государственных и муниципальных услуг.

ЕСИА – Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Заказчик – Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», (далее ГБУ СО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»).

ИАС МКГУ – Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг.

Инфомат – Стационарный терминал самообслуживания граждан.

ЛК – Личный кабинет.

Методические рекомендации – действующая версия Методических рекомендаций по разработке электронных сервисов и применению технологии электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии, размещенных на Портале «Технологический портал СМЭВ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://smev.gosuslugi.ru>.

МФЦ, многофункциональный центр – Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

ОС – Операционная система.

Пользователи АИС МФЦ – Сотрудники ГБУ СО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», осуществляющие прием граждан, обработку дел, анализ и контроль данных процессов.

ПФР - Пенсионный фонд Российской Федерации.

РСМЭВ – Региональная система межведомственного электронного взаимодействия Свердловской области.

СМЭВ – Система межведомственного электронного взаимодействия.

СНИЛС - Страховой номер индивидуального лицевого счёта.

СУБД – Система управления базами данных.

ФОИВ – Федеральные органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов Российской Федерации.

ФРГУ – Федеральная государственная информационная АИС «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

ЦТО – Центр телефонного обслуживания.

ЭП– Электронная подпись.

ЭП-ОВ – Электронная подпись информационной системы органа власти.

ЭП-СП – Электронная подпись служебного пользования (электронная подпись сотрудника).

210-ФЗ – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

# **ПЕРЕЧЕНЬ, ОБЪЁМ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

Оказание услуг по модернизации автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

# **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ**

## **3.1. Краткие сведения о Системе**

В настоящее время у Заказчика находится в эксплуатации программный комплекс представляющий собой многофункциональную автоматизированную систему, которая предназначена для автоматизации административно-управленческих процессов протекающих в рамках обеспечения эффективной деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Распоряжение Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2016 г. № 747-р «Об утверждении плана мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016 - 2018 годы», иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность многофункциональных центров.

Основными участниками процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, и, следовательно, пользователями АИС МФЦ, являются сотрудники ГБУ СО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Система имеет модульную структуру, с четким разделением функций между ее компонентами. Выполнение функций Системы, доступ к содержащимся в ней данным, а также управляющим структурам осуществляются посредством специализированных компонент, обладающих, в том числе, и механизмами на базе веб-технологий для взаимодействия с пользователями.

**Система состоит из следующих модулей и подсистем:**

1. Модуль приема и обработки заявлений (запросов).
2. Модуль межведомственного взаимодействия (интеграция со СМЭВ и РСМЭВ).
3. Модуль редактор форм запросов на предоставление услуги.
4. Модуль формирования отчетности по запросам пользователей.
5. Подсистема печати данных о МФЦ в выписках из ВИС.
6. Подсистема оповещения заявителей об изменениях статусов исполнения запросов.
7. Подсистема информационно-справочного обеспечения.
8. Подсистема электронного архива.
9. Модуль интеграции с ФРГУ.
10. Модуль интеграции с ИАС МКГУ.
11. Модуль интеграции с ЕСИА.
12. Модуль интеграции с ГИС ГМП.
13. Модуль «Call-центр» для предоставления консультаций по телефону.
14. Модуль интеграции с системой «Электронная очередь»
15. Подсистема функционирования АИС МФЦ в автономном режиме (Offline – модуль).
16. Подсистема администрирования и настройки.
17. Модуль работы с привлекаемыми организациями.

## **3.2. Описание функциональных модулей системы**

### **3.2.1 Модуль приема и обработки заявлений**

Данный модуль обеспечивает ввод данных, обработку и хранение всех обращений заявителей, в том числе:

* регистрация обращений Заявителей с целью получения государственной или муниципальной услуги, либо консультационной помощи;
* четкое соответствие принимаемых документов регламенту оказания услуги;
* контроль вводимых данных, и проверка на соответствие форматам полей;
* поддержка в актуальном состоянии всех справочников;
* формирование базы данных заявителей;
* хранение электронных копий принятых документов;
* печать необходимых документов: заявления, расписки в получении документов, описи и другие документы, формируемые сотрудником согласно регламенту оказания услуги;
* автоматическая передача дел внутри МФЦ при изменении статуса заявления;
* электронная отправка заявлений с пакетом документов в автоматизированные информационные системы органов исполнительной власти через СМЭВ;
* возможность отправки курьером в ведомство пакета заявлений: формирование пакетов, печать сопроводительных писем и прочей требуемой документации;
* передача определенных дел в другой филиал единой сети МФЦ;
* фиксация длительности и результата приема посетителя;
* протоколирование всех изменений в журнале действий операторов;
* возможность создания подразделений ведомств. Тем самым есть возможность разделить адресатов у пакетов при необходимости отправки заявлений в разные отделы одного ведомства. Используется при филиальной структуре МФЦ, когда отделы (отделения) ведомств территориально разнесены.

### **3.2.2 Модуль межведомственного взаимодействия (интеграция со СМЭВ и РСМЭВ)**

Обеспечена интеграция АИС МФЦ инфраструктурой электронного правительства в части организации межведомственного электронного взаимодействия.

Произведена модернизация модуля межведомственного электронного взаимодействия для ГБУ СО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Тем самым обеспечено взаимодействие с ведомственными системами посредством реализации типового интеграционного интерфейса в АИС МФЦ.

* Разработан протокол взаимодействия АИС МФЦ и ИС ОИВ.
* В АИС МФЦ реализована поддержка взаимодействия с ИС ОИВ согласно разработанному протоколу.
* В ИС ОИВ реализованы интеграционные сервисы в соответствии с требованиями интеграционного протокола:
* Сервис приема заявления и пакета документов из АИС МФЦ.
* Сервис предоставления статуса и результата оказания услуги по принятому пакету документов.
* Интерфейс межведомственных запросов, в рамках интегрируемой АИС МФЦ, универсальный и совпадает с интерфейсом системы межведомственного взаимодействия, с целью поддержания общего формата передачи межведомственных запросов;
* В АИС МФЦ реализованы все необходимые функции для полноценной работы с межведомственным взаимодействием, такие как:
* проверка ЭП;
* формирование печатной формы документа на основании полученного xml;
* логики отправки запроса до поставщика и подписания запроса соответствующей ЭП;
* возможность просмотра конечного xml и вложений;

В модуле межведомственного электронного взаимодействия предусмотрены механизмы ведения общей статистики запросов.

Все запросы, сформированные в АИС МФЦ связаны с конкретной сущностью (например, государственной услугой) и предусматривают возможность просмотра активности, с возможностью возврата к ранее сформированным запросам;

АИС МФЦ предусматривает автоматизированную подстановку данных хранящихся в базе в соответствующие поля межведомственных запросов, с целью минимизации работы пользователя;

Реализована возможность по требованию оператора осуществить межведомственные запросы к сервисам ФОИВ (например, ПФР) с автоматическим проставлением результата в карточку заявителя, для получения данных, которые требуются для оказания конкретной услуги.

Кроме этого, реализована возможность автоматического запроса, при создании заявителя. Таким образом, после сохранения карточки Заявителя, в фоновом режиме выполняется межведомственный запрос. И при получении результата, записывает в карточку заявителя (например, СНИЛС).

АИС МФЦ предусматривает возможность опроса состояния сформированного межведомственного запроса и в случае получения корректного ответа преобразовывает его в человеко-читаемый вид, в форматах функционирующей в регионе системы межведомственного взаимодействия.

Реализована возможность передачи через СМЭВ заявлений из АИС МФЦ в модуль межведомственного электронного взаимодействия для ОИВ, использующих модуль межведомственного электронного взаимодействия, а также отправку статусов из модуля в АИС МФЦ.

Модуль СМЭВ АИС МФЦ обеспечивает:

* выполнение запросов на предоставление сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в асинхронном режиме. Запрос сведений осуществляется в соответствии с утвержденными форматами взаимодействия;
* передачу в электронном виде заявлений на оказание услуги в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, а также получение информации о ходе и результатах рассмотрения заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, данное взаимодействие осуществляется на основе использования форматов, данных и протоколов обмена ЕПГУ;
* прикладной программный интерфейс для интеграции с ведомственными системами органов власти в части получения статусов и истории событий по заявлениям граждан. При этом протокол и формат сообщений используется тот же, что и на ЕПГУ. Данный прикладной программный интерфейс получения информации о ходе оказания услуги реализован в форме электронного сервиса, который опубликован в системе межведомственного электронного взаимодействия. Сервис функционирует в синхронном режиме: система после получения и обработки запроса должна сформировать ответ и отправить его в интерфейс проверки статуса дела. Реализация данного взаимодействия осуществлена на основе использования форматов, данных и протоколов обмена, основанных на открытых стандартах.
* аутентификация заявителей для доступа к информации осуществляться с использованием Единой системы идентификации и аутентификации, в состав предоставляемой заявителям информации входит:
* название государственной (муниципальной) услуги,
* дата и номер регистрации заявления,
* плановый срок предоставления услуги,
* текущий этап (статус) предоставления услуги и предыдущая история событий (этапов, статусов) по заявлению;

доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

При формировании в электронной форме запросов не требуется повторное внесение сведений, находящихся в электронном деле в структурированном виде. Полученные в электронной форме ответы на запросы сохраняются в АИС МФЦ в неизменном виде чтобы была возможность проверки электронной подписи, а также автоматически преобразовываются в документы читаемого формата.

Вызов сервисов СМЭВ, в том числе формирование квалифицированной электронной подписи должностного лица (ЭП-СП), осуществляется из основного пользовательского интерфейса АИС МФЦ. Формирование квалифицированной электронной подписи органа власти (ЭП-ОВ), осуществляться как из основного пользовательского интерфейса клиентского компонента АИС МФЦ, так и автоматически на сервере АИС МФЦ.

Взаимодействие со СМЭВ осуществляется на основе использования в АИС МФЦ для каждого сервиса (нескольких сервисов) отдельного подключаемого программного модуля. Подключение модулей для использования дополнительных сервисов не требует модернизации всей АИС МФЦ и реализовывается установкой и настройкой подключаемого модуля.

Входящие сообщения из СМЭВ подвергаются проверке в части правильности электронных подписей и действительности сертификатов.

### **3.2.3 Модуль редактор форм услуг**

В рамках оказания услуг доработан функционал способа отправки заявлений, путем добавления в редактор форм функции отправки заявлений в Модуль межведомственного взаимодействия. Для того, чтобы настроить отправку заявления из МФЦ в уже существующую услугу Модуля межведомственного взаимодействия, в редакторе форм есть возможность прописать код услуги, используемый в Модуле межведомственного взаимодействия.

Модуль доступен для использования непосредственно в интерфейсе АИС МФЦ, без установки дополнительного программного обеспечения. В интерфейсе пользователя отображаются все заведенные ранее формы услуг, с возможностью фильтрации по ведомству, типам заявителя, названию услуги. Доступны действия по созданию новой услуги, а также новой услуги на основании ранее заведенной.

**3.2.3.1 Общие параметры**

При создании услуги задаются следующие общие параметры:

* Название услуги.
* Ведомство, оказывающее услугу. Выбор ведомства осуществляется из справочника, значения которого автоматически заполняются с федерального (регионального) портала государственных услуг.
* Типы заявителей, для которых предназначена данная услуга. Исключена возможность заведения заявления с несоответствующим регламенту типом заявителя
* Задание сроков различных этапов выполнения услуги, с учетом рабочих и нерабочих дней.
* Код услуги, для автоматической нумерации заявлений по определенным шаблонам, задаваемых пользователем.
* Список дополнительных печатных форм, привязанных к данной услуге. К каждой услуге может быть привязано произвольное количество печатных форм, определяемых администратором АИС МФЦ в простом графическом интерфейсе. В момент создания заявления, оператор на основании введенных данных может автоматически сформировать и распечатать любую из предопределенных форм, либо сразу все возможные формы.
* Привязка к услуге списка межведомственных запросов, выполняемых при оказании услуги. При оказании услуги пользователь может выполнять только определенные в момент создания услуги межведомственные запросы.

**3.2.3.2 Виды полей**

Редактор услуг поддерживает следующие типы полей:

* Заголовок
* Текстовое поле
* Текстовая область
* Поле даты
* Поле загрузки файла
* Флажок
* Выпадающий список

Графический интерфейс позволяет легко помещать различные виды полей на форму и менять расположение полей.

Для каждого поля есть возможность задания определенного набора параметров, в зависимости от его типа. Все параметры появляются на отдельной панели, форма и расположение которой для удобства редактирования формы может быть легко изменено перетаскиванием мышки. Основными параметрами полей являются:

* Название
* Обязательность заполнения
* Максимальная длина
* Минимальная длина
* Подсказка к полю
* Стратегия автоматического заполнения из полей. Определяет порядок и способ автоматического заполнения поля при создании услуги. Для каждого поля можно прописать, каким образом получается его значение на основании данных, ранее заполненных в АИС МФЦ. Например, паспортные данные могут браться из карточки заявителя. При этом обеспечено, при изменении паспортных данных в заявлении, автоматическое изменение их в личной карточке заявителя.
* Валидация поля. Под валидацией подразумевается проверка правильности введенных данных различных типов, а также задание шаблонов ввода данных в момент создания или редактирования заявления. Определено исчерпывающее количество предопределенных типов валидации всех возможных полей, таких как СНИЛС, серия и номер паспортов граждан различных стран, серия и номер свидетельства о рождении граждан различных стран, почтовый индекс РФ, ИНН, КПП, ОГРН, ОГРНИП, номер водительского удостоверения, регистрационный номер автомобиля, номера телефонов, кадастровый номер ЗУ, электронная почта, расчетный и корреспондентский счета банка, БИК, регистрационный номер юридического лица и индивидуального предпринимателя. Кроме того, обеспечена возможность задания общих проверок, таких, как только русские буквы, только латинские буквы, только цифры, а также произвольные проверки на основе регулярных выражений.
* Доступность поля для различных типов заявителей. В случае возможности предоставления услуги нескольким типам заявителей, обеспечена возможность отображения только необходимых для данного типа заявителя полей. Например, для юридических лиц заполняем ОГРН, а для индивидуальных предпринимателей ОГРНИП.
* Имя переменной, используемое при построении печатных форм и шаблонов отправки в ведомство в электронном виде.

Для упрощения процесса создания заявления предусмотрена возможность дублирования заполненного поля на форме со всеми заполненными параметрами. Это позволяет ускорить процесс создания подобных полей, избавляя от необходимости повторного заполнения подобных параметров полей.

Также обеспечена возможность вставки специализированных комплексных полей, используемых в АИС МФЦ, например, автозаполняемое поле ввода адреса с возможностью выбора из справочника КЛАДР/ФИАС или ввода вручную с автодополнением адреса. Такие поля, как правило, состоят из нескольких элементов и обеспечивают дополнительный функционал для удобства пользователей.

«Редактор форм» включает встроенный редактор печатных форм. После создания услуги, на основании определенных полей есть возможность автоматического формирования печатной формы заявления. Сформированная форма содержит все поля услуги. Все поля аккуратно располагаются на печатной форме. Автоматически сгенерированная печатная форма заявления может быть изменена путем редактирования шаблона во встроенном редакторе с подстановкой переменных на основе всех добавленных полей в редакторе.

Реализована возможность задания шаблонов печатных форм в «Редакторе форм» в формате pdf или MS Excel для последующего формирования печатных форм заявлений в соответствии с настроенным шаблоном. При создании заявления и указания шаблона печати имеется возможность установить соответствие формулы в шаблоне печати и имени поля формы заявления.

В режиме создания услуг, по которым не осуществляется обмен в электронной форме, в «Редакторе форм» есть возможность указать шаблон для печати. Администратору АИС МФЦ из интерфейса доступна возможность загрузки шаблона в базу и назначения его на создаваемую услугу. В свойствах поля с названием элемента формы услуги необходимо указать название формулы из шаблона. Таким образом, при формировании печатной формы АИС МФЦ автоматически подставить значения из полей заявления в соответствующие формулы шаблона.

При использовании услуги, созданной по этой технологии, АИС МФЦ оператору автоматически показывает тип печатной формы. Если это pdf или xls, предложить скачать для последующей распечатки или правки. При этом форматирование, шрифты, размер печатной области идентичны тому, что были в шаблоне.

### **3.2.4 Модуль отчетности**

Данный модуль позволяет получить следующую информацию в различных разрезах, в том числе в разрезе услуг:

‒ количество предоставленных услуг, оказанных консультаций, количество подготовок документов к выдаче и выдачи за определенный период;

‒ среднее, максимальное и минимальное время приема и ожидания в очереди;

‒ производительность операторов (среднее количество заявлений, принятых сотрудником за определенное время);

‒ процент исполнения заявлений (соотношение предоставленных услуг и принятых заявлений);

‒ информация об удовлетворенности посетителей процессом обслуживания того или иного оператора;

‒ отчет менеджера за месяц, позволяющий определить, по каким услугам сколько заявлений принято, сколько консультаций оказано, количество подготовок документов к выдаче и выдачи в разрезе по дням месяца;

‒ отчет о результатах деятельности МФЦ. Позволяет оценить, как по всем МФЦ сети, так и по каждому в отдельности, заявления по каким услугам приняты, сколько оказано консультаций, количество подготовок документов к выдаче и выдачи.

Дополнительной функцией модуля является контроль исполнительской дисциплины (отклонений сроков исполнения задач) по заданному интервалу времени и по исполнителям, в том числе автоматическая отправка поручений и напоминаний исполнителям.

Поддерживаются различные виды визуального отображения отчетности: в табличной форме, диаграммы, гистограммы, а также в сводном и детализированном формате.

### **3.2.5 Экспертная подсистема оказания консультаций по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг**

АИС МФЦ позволяет по выбранным атрибутам находить услуги, которые может получить заявитель, а также определить список документов необходимых для получения той или иной услуги.

АИС МФЦ имеет возможность настройки списка атрибутов и их возможных значений. В качестве атрибутов поиска могут выступать возраст заявителя, определенные жизненные ситуации, ориентировочный уровень дохода и т.д. Поиск по жизненным ситуациям, должен выводить список услуг, подходящий для данной ситуации.

Пример атрибута поиска и его значений:

Атрибут поиска: Тип заявителя

Значения:

* Физическое лицо;
* Индивидуальный предприниматель;
* Юридическое лицо.

Последовательность и внешний вид элементов выбора значений атрибутов настраиваться в модуле администрирования.

В модуле администрирования реализован пользовательский интерфейс, позволяющий формировать перечень атрибутов и привязывать к услуге определенные значения атрибутов (жизненные ситуации и экспертная система). Также есть возможность привязки значений к документам, предоставление которых зависит от выбора определенных атрибутов.

Для всех электронных форм услуг, оказываемых с использованием АИС МФЦ, назначены значения атрибутов, позволяющие с минимальным количеством действий корректно отыскать требуемую услугу.

При осуществлении поиска услуги, пользователю предоставляется возможность выбора значений атрибутов. Для каждого значения атрибута указанно, сколько услуг имеют данное значение атрибута. При выборе какого-либо значения, происходит:

* фильтрация списка услуг;
* автоматический пересчет количества услуг для каждого из значений всех атрибутов, с учетом всех установленных фильтров;
* из списка атрибутов и значений убираются те, дальнейший выбор которых приводит к пустому множеству найденных услуг.

Все выбранные значения атрибутов отображаются на отдельной панели, с возможностью быстрой смены значения или отмены выбора. Для удобства пользователей, предусмотрена возможность фиксации текущих значений выбора в качестве сохраненных фильтров.

После нахождения требуемой услуги, реализована возможность просмотра полной информации по ней, включая регламентный срок ее оказания и список требуемых документов. Список требуемых документов формируется и отображается согласно выбранным значениям атрибутов поиска.

### **3.2.6 Подсистема оповещения заявителей**

Данная подсистема предназначена для автоматического СМС оповещения заявителей о ходе предоставления услуги или изменении статуса дела по предоставляемой услуги. Модуль интегрирован с СМС-шлюзом.

**3.2.6.1 Внесение в заявление поля «Согласие на СМС-уведомления»**

В АИС МФЦ в форму заявления для получения любой услуги, предоставляемой МФЦ, добавлен флаг «Согласие на СМС-уведомления». При этом флаг «Согласие на СМС-уведомления» установлен по умолчанию во всех случаях, когда поле «Мобильный телефон» заполнено.

При установке флага «Согласен на СМС-уведомления» в печатную форму заявления и в расписки о принятии документов добавляется строка «Согласен на СМС-уведомление о готовности результатов услуг». Если флаг не установлен, строка в заявлении и расписке не добавляется

**3.2.6.2 Механизм автоматической отправки СМС-уведомлений**

Обязательное условие: при создании заявления установлен флаг «Согласие на СМС-уведомления» (соответственно, указан мобильный номер телефона). Данный флаг не появляться при заполнении заявлений на услугу с кратким бизнес-процессом. Администратор имеет возможность настройки шаблонов и критериев отправки в модуле администрирования.

Если место выдачи заявления будет осуществляться в органе власти, реализована автоматическая отправка СМС после передачи заявления в орган власти.

Автоматическая отправка СМС-уведомлений осуществляться при выполнении следующих условий:

Таблица № 1

| № | Условие | Шаблон СМС | Пример СМС |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Изменился внутренний статус на «Контакт-центр» И (изменился внешний статус на «Исполнено» ИЛИ «Отказ») | <Имя Отчество заявителя>, Ваше заявление № (<номер заявления>) обработано. За дополнительной информацией обращайтесь по тел.000 (звонок бесплатный). Центр «Мои документы» | Иван Иванович, Ваше заявление № 111111 обработано. За дополнительной информацией обращайтесь по тел. 000 (звонок бесплатный). Центр «Мои документы» |
| 2 | Изменился внутренний статус на «Возврат невостребованных результатов» | <Имя Отчество заявителя>, информируем о возврате невостребованных с Вашей стороны документов в ведомство заявление № <номер заявления>) Тел.000 (звонок бесплатный). Центр «Мои документы» | Иван Иванович, информируем о возврате невостребованных с Вашей стороны документов в ведомство (заявление № 111111). Тел. 000 (звонок бесплатный). Центр «Мои документы» |
| 3 | Внутренний статус «Выдача» не изменяется заданное количество дней | <Имя Отчество заявителя>, напоминаем, что Ваше заявление № (<номер заявления>) обработано. За дополнительной информацией обращайтесь по тел.000 (звонок бесплатный). Центр «Мои документы» | Иван Иванович, напоминаем, что Ваше заявление № 111111 обработано. За дополнительной информацией обращайтесь по тел. 000 (звонок бесплатный). Центр «Мои документы» |
| 4 | Изменился внутренний статус с «Отправлено курьером» на «Завершено». Место выдачи документов в Органе власти. | <Имя Отчество заявителя>, информируем, что Ваше заявление № (<номер заявления>) передано в ведомство «(<Наименование ведомства>)». За результатами услуги Вы можете обратиться через N дней по адресу: <адрес ведомства>, и номеру телефона <номер телефона ведомства>. За дополнительной информацией обращайтесь по тел.000 (звонок бесплатный). Центр «Мои документы» |  |

Текст СМС-уведомления формируется динамически согласно шаблонам, представленным в Таблице 1.

Пользователь с ролью «Администратор» имеет возможность корректировки шаблонов. При корректировке шаблонов, пользователю с ролью «Администратор» выводиться список всех переменных, которые можно использовать при составлении шаблона.

В комментарий к заявлению добавляется и отображается в истории следующая информация:

* текст отправленного СМС-сообщения;
* статус доставки сообщения;
* текст ошибки, если при отправке сообщения возникла ошибка.

Статусы и тексты ошибок добавляются в комментарий на русском языке. В комментарии к заявлению отображается весь перечень отправленных сообщений, и сообщений полученных ошибках.

В комментарии к заявлению обновляются промежуточные и окончательные статусы. Так же предусмотрен механизм динамического обновления статусов. При смене статуса на СМС-шлюзе происходит обновление статуса в комментарии к заявлению.

Для пункта 1 Таблицы 1 после получения статуса сообщения, свидетельствующего о том, что СМС доставлено заявителю, успешно происходит автоматическая смена статуса заявления на статус «Выдача».

В случае неполучения статуса сообщения в течение заданного периода времени, свидетельствующего о том, что СМС было доставлено заявителю успешно, заявление помещается в список для последующего ручного обзвона. Начало учета времени происходит с момента передачи сообщения на СМС-шлюз. Предусмотрена настройка доступная пользователю с правами «Администратор» в которой можно задавать период времени ожидания положительного статуса доставки СМС прежде чем переводить заявление в очередь для ручного обзвона.

В список обзвона заявителей добавлена колонка «Статус СМС». В данную колонку выводится статус отправки СМС-сообщения. В случае отказа заявителя от СМС-информирования в данную колонку помещается запись «СМС не отправлялось».

Автоматическая отправка СМС-оповещений происходит строго в заданное время. В случае, когда система пытается отправить СМС-оповещение в запрещенное для отправки время, СМС-оповещение помещается в очередь и ожидает разрешенное на отправку время. После наступления разрешенного на отправку времени, очередь СМС-оповещений передается на СМС-шлюз. Предусмотрена настройка доступная пользователю с правами «Администратор» в которой можно задавать разрешенное время для отправки СМС-оповещений.

Разработан механизм автоматической повторной отправки СМС-оповещений. Автоматическая повторная отправка СМС-оповещения производится в случае если заявление находится в статусе «Выдача» больше заданного времени. Предусмотрена настройка доступная пользователю с правами «Администратор» в которой можно задавать количество дней до повторной отправки СМС-оповещения, а также количество повторных отправок. Пользователь с правами «Администратор» имеет настройку, позволяющую ему отключать функционал повторного информирования заявителей.

**3.2.6.3 Повторная отправка СМС-оповещения (ручной режим)**

Пользователю с ролью «Сотрудник контакт-центра» доступна функция повторной отправки СМС-оповещения. Рядом с кнопкой «Посмотреть» добавлена кнопку «Дублировать СМС». При нажатии этой кнопки происходит повторная отправка СМС-уведомления, сохраненного после автоматической отправки, и в комментарии к заявлению сохраняется запись о повторной отправке.

**3.2.6.4 Функция отправки СМС-сообщений по шаблонам.**

Для отправки СМС-сообщения на заданный номер по шаблонам, для роли «Сотрудник контакт-центра» добавлен пункт меню «Отправка СМС» с подпунктом «Шаблоны».

Данный функционал доступен как в Листе обзвона, так и в карточке, отображаемой при входящем звонке. При вызове функции из Листа обзвона номер телефона для СМС-сообщения необходимо вводить вручную. При вызове функции из карточки, отображаемой при входящем звонке, номер телефона для СМС-сообщения подставляется автоматически.

При нажатии на подпункт «Шаблоны» отображается окно для внесения номера телефона и раскрывающиеся списки:

* Тип шаблона (примеры значений: «Реквизиты», «Офисы и режим работы»).
* Шаблон (примеры значений для типа «Реквизиты»: «Росреестр», «ПФР», «УФМС»).

Значения для выпадающих списков и текст шаблонов задает пользователь с ролью «Администратор».

Шаблоны для типа «Офисы и режим работы» являются не редактируемыми, данные автоматически подставляются из Справочника «МФЦ» из колонок «Адрес» и «Режим работы». В справочнике «МФЦ» добавлена колонка «Режим работы» с типом Текст.

Поле ввода текста шаблона должно иметь ограничение на количество вводимых символов, согласно ограничению СМС-шлюза.

**3.2.6.5 Функция отправки СМС-сообщений в свободной форме.**

Для отправки СМС-сообщения на заданный номер по шаблонам, для роли «Сотрудник контакт-центра» добавлен пункт меню «Отправка СМС» с подпунктом «Свободная форма».

Данный функционал доступен как в Листе обзвона, так и в карточке, отображаемой при входящем звонке. При вызове функции из Листа обзвона номер телефона для СМС-сообщения необходимо вводить вручную. При вызове функции из карточки, отображаемой при входящем звонке, номер телефона для СМС-сообщения подставляется автоматически.

При нажатии на подпункт «Свободная форма» появляется окно для внесения номера телефона и текста сообщения.

Поле «Текст сообщения» имеет ограничение на количество вводимых символов, согласно ограничению СМС-шлюза.

### **3.2.7 Подсистема печати данных о МФЦ в выписках из ВИС**

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 18.03.2015 г. № 250, п. 14 выписка из информационной системы на бумажном носителе содержит следующие сведения:

* наименование информационной системы органа, предоставляющего услуги, из которой получены сведения;
* реквизиты сертификата ключа проверки электронной подписи (серийный номер сертификата ключа проверки электронной подписи, срок его действия, кому выдан) лица, подписавшего выписку из информационной системы в органе, предоставляющем услуги;
* наименование и место нахождения многофункционального центра, выдавшего соответствующую выписку из информационной системы;
* фамилия, имя, отчество уполномоченного сотрудника;
* дата и время составления выписки из информационной системы.

### **3.2.8 Подсистема информационно-справочного обеспечения**

Данная система обеспечивает для граждан и организаций – получателей государственных и муниципальных услуг:

* возможность получения информации о перечне и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области;
* возможность получения информации о режиме и особенностях работы организаций-участников процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе МФЦ Свердловской области;
* возможность получения консультации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
* возможность записи в очередь на прием для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе на прием к специалисту МФЦ;
* возможность получения получателем государственных и муниципальных услуг информации о состоянии рассмотрения поданного заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Данная система обеспечивает для сотрудников МФЦ и контакт-центра:

возможность получения информации о перечне и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

возможность получения информации о режиме и особенностях работы организаций-участников процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе МФЦ Свердловской области;

возможность записи получателя государственных и муниципальных услуг в очередь на прием для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе на прием к специалисту МФЦ;

возможность получения информации о состоянии рассмотрения поданного заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

### **3.2.9 Подсистема электронного архива**

Позволяет обеспечить возможность хранения полной информации о деле, в том числе прикрепленные скан-копии документов.

### **3.2.10 Модуль интеграции с ФРГУ**

Служит для получения данных из Единого сводного реестра государственных и муниципальных услуг по всем услугам (региональные, федеральные, муниципальные).

### **3.2.11 Модуль интеграции с ИАС МКГУ**

Обеспечен специализированный пользовательский интерфейс, с возможностью вывода на терминал самообслуживания:

Интерфейс предоставляет заявителю возможность выставить оценку по каждому из следующих показателей, которые могут быть изменены в режиме настройки администратором АИС МФЦ:

* степень удовлетворенности временем, потребовавшимся для предоставления государственной (муниципальной) услуги;
* степень удовлетворенности временем ожидания в очереди для получения государственной (муниципальной) услуги;
* степень удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем, при предоставлении государственной (муниципальной) услуги;
* степень удовлетворенности комфортностью помещения, в котором была предоставлена государственная (муниципальная) услуга;
* степень удовлетворенности доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги.
* Каждый показатель имеет возможность принимать целочисленное значение в диапазоне [1-5]. Собранные значения сохраняются в базе данных АИС МФЦ.
* Функционал АИС МФЦ предоставляет пользовательский интерфейс уполномоченному сотруднику МФЦ для просмотра сводной информации по полученным от заявителей оценкам качества государственных (муниципальных) услуг.
* Функционал АИС МФЦ предоставляет возможность передачи полученных данных – результатов оценки, в информационную систему мониторинга качества предоставления государственных услуг. Передача производится как через СМЭВ, так и непосредственно в ИАС МКГУ.
* Также, в АИС МФЦ обеспечена возможность автоматической передачи в ИАС МКГУ телефонов заявителей, согласившихся (в момент подачи заявления) на СМС анкетирование со стороны МКГУ. В АИС МФЦ есть возможность:
* ввода телефона (сотового) номера получателя услуги, на который ему будет отправлен СМС – запрос;
* поставить признак о согласии получателя услуги участвовать в СМС – опросе;
* передавать в ИАС МКГУ пакеты с телефонными номерами получателей государственных услуг, согласившихся принять участие в опросе. Для этого используется сервис приема данных о фактах оказания гос.услуг в ИАС МКГУ на SID0003944.
* Необходимость отправки пакетов по истечении суток после отправки предыдущего пакета.
* СМС–опрос осуществляется инфраструктурой ИАС МКГУ и Федерального телефонного центра.
* Система сбора телефонов для СМС-опроса функционирует только для федеральных услуг. Признак услуги «федеральная», «региональная», «муниципальная» устанавливается специалистом МФЦ в модуле администрирования.

### **3.2.12 Модуль интеграции с ЕСИА**

Позволяет осуществлять взаимодействие с Единой системой идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (ЕСИА) в части аутентификации пользователей АИС МФЦ в соответствии с законодательством РФ, в том числе со следующими документами:

* постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
* приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 г. № 107 «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
* актуальные методические рекомендации по использованию Единой системы идентификации и аутентификации, размещенные на портале minsvyaz.ru;
* регламент взаимодействия Участников информационного взаимодействия с Оператором единой системы идентификации и аутентификации и Оператором инфраструктуры электронного правительства при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием единой системы идентификации и аутентификации, размещенный на портале minsvyaz.ru.

Авторизация пользователя АИС МФЦ происходит в соответствии с приведенным ниже примерным сценарием:

1. Пользователь нажимает кнопку «Вход через ЕСИА».
2. АИС МФЦ направляет в ЕСИА запрос на аутентификацию.
3. ЕСИА проверяет наличие у пользователя открытой сессии и, если активная сессия отсутствует, проводит его аутентификацию. Для этого ЕСИА направляет пользователя на веб-страницу аутентификации ЕСИА. Пользователь проходит идентификацию и аутентификацию, используя доступный ему метод аутентификации (простая или квалифицированная ЭП).
4. Если пользователь успешно аутентифицирован, то ЕСИА передает в АИС МФЦ информацию, содержащую идентификационные данные пользователя, информацию о контексте аутентификации, в том числе данные об уровне достоверности идентификации.
5. На основании полученной из ЕСИА информации, АИС МФЦ авторизует пользователя на доступ к соответствующему функционалу.

Взаимодействие с электронным сервисом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации «SID0003923 Электронный сервис регистрации пользователей Единой системы идентификации и аутентификации», который обеспечивает возможность посредством АИС МФЦ осуществлять регистрацию (подтверждение, восстановление) учетных записей пользователей в ЕСИА:

* Операция «Регистрация пользователя» – инициирование регистрации новой подтверждённой учётной записи пользователя в ЕСИА с выдачей идентификатора заявки на регистрацию пользователя, а также пароля пользователя, отправляемого по СМС на телефон заявителя, для первого входа в систему;
* Операция «Восстановление» – инициирование восстановления доступа к учётной записи пользователя в ЕСИА с выдачей идентификатора заявки на восстановление, а также пароля пользователя для входа в систему;
* Операция «Подтверждение» – подтверждения учетной записи (подтверждение личности) пользователя ЕСИА;

Обеспеченно хранение исходных данных по всем методам электронного сервиса по регистрируемым в ЕСИА пользователям.

### **3.2.13 Модуль интеграции с ГИС ГМП**

Взаимодействие с ГИС ГМП осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе со следующими документами:

* приказ Федерального казначейства от 30 ноября 2012 года № 19н «Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах»;
* актуальные форматы взаимодействия Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах с информационными системами участников, утвержденные Федеральным казначейством.

Возможность получения информации об оплате услуг из ГИС ГМП. Получение информации об оплате услуг из ГИС ГМП осуществляется посредством направления запроса к ГИС ГМП о платежах по уникальному идентификатору плательщика или уникальному идентификатору начисления. АИС МФЦ отображает полученные из ГИС ГМП ответы на запросы о платежах с указанием даты платежа, суммы платежа, идентификатора плательщика, реквизитов получателя платежа и назначения платежа.

Взаимодействие с ГИС ГМП включает, в частности, реализацию следующих запросов:

выполнения запросов о начислениях за временной период по уникальным идентификаторам начислений;

выполнения запросов о начислениях за временной период по уникальным идентификаторам плательщиков.

**3.2.14 Модуль «контакт-центр»**

Модуль «Call-центр» обеспечивает следующий функционал:

* прием входящих вызовов;
* поиск запрошенной информации в АИС МФЦ специалистом контакт-центра;
* предоставление запрошенной информации посредством телефонной линии;
* разъяснение получателю государственных и муниципальных услуг причины, по которой немедленное предоставление информации невозможно;
* фиксирование сведений о вызове и результатах его обслуживания сотрудником ЦТО с возможностью обращения к данным АИС МФЦ.

### **3.2.15 Подсистема «Электронная очередь»**

В настоящее время в МФЦ используется Электронная очередь «ДАМАСК».

### **3.2.16 Подсистема функционирования АИС МФЦ в автономном режиме (Offline – модуль)**

Для оказания услуг в удаленных районах в условиях нестабильной связи требуется модуль, позволяющий принимать заявления даже при отсутствии сети интернет.

Данный модуль имеет два режима работы: прием заявлений и обмен данными с центральной системой.

**1. Прием заявлений**

В данном режиме прием заявлений осуществляется как при наличии доступа до центрального сервера, так и при его отсутствии. В целях уменьшения требований к компьютеру и сокращения времени для синхронизации, АИС МФЦ должна закрыть доступ к информации о предыдущих обращениях заявителя и документам, которые он предоставлял.

Все формы заявлений и справочные данные хранятся в локальном хранилище. Обновление форм заявлений и справочников происходит при наличии доступа до центрального сервера. В случае если какие-либо справочные данные отсутствуют в локальном хранилище, пользователю предоставлена возможность ввести требуемую информацию вручную.

Заполненное заявление сохраняется в локальном хранилище. При необходимости, заявление может быть открыто повторно и изменено.

**2. Обмен данными с центральной системой**

Обмен данными с центральной системой происходит в двух направлениях:

* Обновление справочных данных и форм заявлений в локальном хранилище Offline–модуля. Процесс выполняется по запросу пользователя в условиях наличия связи до центральной системы.
* Перенос заполненных заявлений из локального хранилища Offline – модуля в центральную систему. Процесс выполняется по запросу пользователя в условиях наличия связи до центральной системы. При этом происходит полуавтоматическая синхронизация данных, с возможностью ручной корректировки результатов слияния.

**3. Синхронизация данных с центральной системой**

Происходит синхронизация данных с целью корректного занесения информации о зарегистрированных в Offline – модуле заявлениях. В процессе синхронизации осуществляются следующие операции:

* Сопоставление заявителя со списком заявителей, ранее обращавшихся за услугами в МФЦ. Сравнение в первую очередь идет по СНИЛС. Если в центральной системе заявитель с указанным СНИЛС найден, то процесс идентификации считается законченным. Если СНИЛС не указан, либо не найден, то осуществляется сопоставление по паспортным данным и фамилии. В случае неоднозначного поиска, пользователю предлагается вручную выбрать из наиболее подходящих вариантов. Если поиск заявителя результатов не дал, то в центральной системе заводится новый заявитель, с указанными в Offline – модуле реквизитами.
* Сопоставление справочной информации. Проверяются значения всех полей со справочной информацией (выбранных из справочников в локальном хранилище, либо введенных вручную оператором). Если значения полей не соответствуют значениям справочников в центральной системе, пользователю предоставляется возможность корректировки значений, либо занесения, введенных данных в качестве новых значений соответствующего справочника центральной системы.
* Занесение данных заявления в центральную систему и передача заявления на обработку.

В случае успешной синхронизации, заявление в Offline – модуле помечается как принятое центральной системой. После синхронизации изменение заявления запрещается.

Процедура синхронизации максимально автоматизирована и требует вмешательства пользователя только в случае наличия неразрешимых конфликтов.

### **3.2.17 Подсистема администрирования и настройки**

Подсистема обеспечивает возможность:

* ручного внесения информации о подразделениях МФЦ и ведомствах, создание новых, изменение и удаление подразделений и ведомств;
* создания, изменения, удаления пользователей;
* настройку ролей для нескольких пользователей;
* индивидуальную настройку прав пользователей;
* просмотр журнала событий, в котором фиксируются основные события в АИС МФЦ.

### **3.2.18 Подсистема информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями**

Обеспечение поддержки мониторинга и сбора статистической отчетности:

* временные показатели обслуживания граждан, определенных в регламентах и стандартах оказания услуг;
* количество и качество предоставленных государственных и муниципальных услуг,
* факты досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

Обеспечение информационного обмена с информационной системой, используемой для оказания государственных и муниципальных услуг привлекаемыми организациями.

**3.2.19 Роли пользователей АИС МФЦ.**

Функционал АИС МФЦ обеспечивает автоматизацию должностных обязанностей следующих категорий пользователей:

* **Роль «Оператор»:**

В обязанности оператора входят следующие основные функции:

* создание электронных регистрационных карточек заявителей, которые содержат основную информацию о физических и юридических лицах, обратившихся в МФЦ с заявлениями о предоставлении государственных и муниципальных услуг;
* внесение изменений в случаях необходимости в регистрационные карточки заявителей при повторных обращениях в МФЦ;
* прием документов заявителей с использованием экспертной системы, позволяющей проверить полноту состава представляемых документов в соответствии с порядком предоставления государственной (муниципальной) услуги;
* электронная форма для заполнения заявления по каждой услуге должна содержать достаточный набор полей для ввода данных, наличие которых требуется в соответствии с регламентом оказания этой услуги;
* регистрация документов, принятых от заявителя для предоставления государственной (муниципальной) услуги, при необходимости документы могут быть отсканированы, а их образы помещены в электронные архивы;
* открытие дела с автоматическим присвоением уникального номера на предоставление государственных (муниципальных) услуг в соответствии с заявлениями физических и юридических лиц;
* печать автоматически сформированного заявления на предоставление государственных (муниципальных) услуг;
* передача созданных дел для дальнейшего выполнения процессов предоставления государственных (муниципальных) услуг;
* работа с оригиналами документов;
* редактирование заявления (при необходимости);
* сканирование оригиналов документов в режиме создания документов;
* подготовка комплекта документов к отправке в ВИС либо курьером в органы власти;
* отправка электронного заявления в ВИС через СМЭВ
* подготовка к выдаче и выдача

Общий алгоритм работы оператора в АИС МФЦ:

Оператор при обращении физического или юридического лица должен определить обращался ли заявитель ранее. Для определения используется поиск в справочнике Заявителей по ФИО либо по номеру паспорта. Обеспечиваться поиск по нескольким элементам данных заявителя.

Если заявитель ранее не обращался, то оператор добавляет заявителя в систему, с указанием идентифицирующих и дополнительных данных по заявителю: СНИЛС, фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, место регистрации и место проживания, номер и серия паспорта, кем выдан, номер телефона, e-mail, данные по другим документам, идентифицирующим личность. Кроме этого, есть возможность прикрепить к данным заявителя отсканированные копии документов заявителя.

Если заявитель уже присутствует в АИС МФЦ, т.е. ранее уже обращался в МФЦ, то оператор переходит к этапу поиска и выбора услуги.

Поиск и выбор услуги с автоматической подсказкой возможных вариантов. Поиск услуги производится по слову или части слова из названия услуги или дополнительного описания услуги из базы знаний. Кроме этого, есть возможность визуального поиска услуги в выбранном органе исполнительной власти.

Присутствует возможность создания альтернативных классификаторов для любого структурного подразделения МФЦ. Таким образом, каждое структурное подразделение МФЦ может иметь собственный классификатор услуг, со своей группировкой, своим набором услуг, которые могут не совпадать с услугами других филиалов. А также у оператора есть возможность вывести в классификатор услуги, оказываемые в его подразделении, а также, при необходимости, услуги, оказываемые в других подразделениях МФЦ (для реализации принципа экстерриториальности).

В справочнике услуг есть возможность разделения электронных и неэлектронных услуг для ускорения поиска необходимой услуги.

Есть возможность фильтровать услуги по типам заявителей (физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальны предприниматель) для которых услуги доступны.

У оператора есть возможность зафиксировать наиболее часто используемые услуги в раздел избранных. Тем самым иметь возможность в дальнейшем выбирать из небольшого списка услуг. Раздел «избранные» возможен для каждого оператора свой.

После указания заявителя и услуги оператор заполняет заявление. В данном режиме АИС МФЦ автоматически (на базе заранее введенных шаблонов услуг) формирует структуру заполнения данных по услуге. При этом, АИС МФЦ автоматически подставляет в заявление необходимую информацию для услуги, доступную из карточки заявителя (ФИО, паспорт, место регистрации и другие поля карточки заявителя), а также предлагает оператору для заполнения дополнительную информацию, требуемую только для этой услуги. Вся эта информация необходима для полноценной печати заявления в виде, требуемом органом или организацией, предоставляющими услуги. Кроме этого, в зависимости от выбранных параметров, автоматически формируется список требуемых документов, где оператор отмечает предоставленные, производит сканирование оригиналов из режима редактирования заявления, отмечает количество листов.

Поля с жестко регламентированным форматом (даты, серия и номер паспорта, свидетельства, страна, гражданство) обязательно должны иметь встроенную систему контроля ввода корректных данных.

Если заявителю была просто оказана консультация и заявление не требуется отправлять ни обработчику, ни в орган исполнительной власти то у оператора есть возможность зарегистрировать обращение заявителя за консультацией без приема заявления и без направления его на обработку.

Печать документов. По окончании заполнения всей информации по заявлению, на основании введенной информации АИС МФЦ формирует расписку, в которой указывается информация о заявителе, предоставленные документы, их количество. А также распечатывается полностью заполненное заявление, подготовленное только для подписи заявителя. В АИС МФЦ существует возможность формировать шаблон печатной формы заявления при помощи визуального редактора.

Также оператор при необходимости выполняет межведомственные запросы, назначенные на услугу. При выполнении межведомственного запроса АИС МФЦ посылает запрос к ФОИВ через систему межведомственных запросов.

После печати и получения подписи заявителя оператор перепроверяет введенные данные и выполняет действие «документы на обработку», означающее, что документ подготовлен для отправки в орган власти.

* **Роль «Обработчик»:**

В общем случае в обязанности обработчика входят следующие основные функции:

* работа с оригиналами документов;
* проверка полноты и корректности предоставленных документов и заявления
* направление заявления (на доработку с возможностью вызова заявителя, при необходимости);
* формирование и подготовка комплекта документов к отправке в органы власти в электронном виде либо курьером.
* отправка электронного заявления в орган власти через СМЭВ
* корректировка информации в базе знаний.

Общий алгоритм работы обработчика в ИС МФЦ:

В АИС МФЦ обработчик видит список заявлений, которые назначены на него. Проверяя полноту и корректность оригиналов документов, обработчик может заметить неточности в заполнении электронной формы заявления. Если эти неточности возможно исправить, не вызывая дополнительно заявителя, то обработчик исправляет их самостоятельно. В противном случае он возвращает заявление на доработку, после чего сотрудник контакт-центра производит оповещение заявителя с извещением о необходимости повторной явки заявителя в МФЦ.

После перепроверки данных обработчик отправляет (в электронном виде) заявление в ОИВ. АИС МФЦ автоматически, без участия пользователя подписывает заявление ЭП ОВ и отправляет его через СМЭВ на веб-сервис ИС ОИВ.

Если ИС ОИВ не доступна, то АИС МФЦ периодически повторяет попытки отправки заявления в ОИВ. Если спустя некоторое количество попыток АИС МФЦ не удается отправить заявление, оно переводится в статус доставки по запросу.

После получения ОИВ электронного заявления из МФЦ в АИС МФЦ автоматически регистрирует «внешний статус» заявления, который сообщает о статусе в ведомственной АИС. Если из ИС ОИВ поступает информация о смене статуса в АИС МФЦ, то АИС МФЦ регистрирует изменившийся «внешний статус» заявления. Таким образом, если из ИС ОИВ поступает информация об изменении статусов заявления, то обработчик может контролировать не только изменение статуса в АИС МФЦ, но изменение статусов заявления в ИС ОИВ.

В некоторые ведомства, кроме отправки заявления в электронном виде, есть необходимость отправки бумажных копий заявлений и предоставленных заявлений. Обработчик имеет возможность сформировать пакет заявлений. АИС МФЦ предлагает выбрать ведомство и, при необходимости, услугу, для которых формируется пакет. После выбора значений обработчиком АИС МФЦ автоматически подбирает заявления, которые необходимо отправить в ведомство и записывает их в сформированный пакет. При необходимости, пакет можно скорректировать: добавить/удалить заявления. После формирования пакета АИС МФЦ позволяет распечатать опись (акт приема-передачи) в которой указывается номер заявления, заявитель, а также, при необходимости, список предоставленных документов, название услуги и т.п. Есть возможность настроить печатную форму описи. Кроме этого АИС МФЦ обязательно должна позволять настраивать разные печатные формы описи для разных ведомств.

После подготовки пакетов для разных ведомств ответственный сотрудник формирует ведомость курьера (маршрутный лист). В эту ведомость АИС МФЦ автоматически подбирает подготовленные и еще не отправленные пакеты. По окончанию формирования ведомости производится распечатка маршрутного листа, с указанием, в какое ведомство, сколько пакетов отправляется. Момент отправки пакета курьером, фиксируется в виде изменения статуса заявления, что означает факт отправки заявления в ведомство.

После получения результатов из ведомства в АИС МФЦ предусмотрен функционал приемки пакетов из ведомства, в котором АИС МФЦ автоматически предлагает записать в «пакет из ведомства» заявления, которые были отправлены, но еще не вернулись. После окончания формирования «пакета из ведомства» статус всех заявлений из пакета автоматически устанавливается в «контакт-центр». Такие заявления попадают в лист оповещения интерфейса сотрудника контакт-центра.

При выдаче результатов оказания услуги заявителю, у АИС МФЦ есть возможность сохранить в заявлении сканированную копию расписки в получении результата. После этого заявление переводится в статус «закрыто» и переносится в архив. В статусе «закрыто» заявление не отображается в листах обзвона, списках обработчиков, операторов и т.п.

У обработчика есть возможность устанавливать фильтры по следующим данным:

* По обработчику.
* По оператору.
* По типу заявителя.
* По ведомству.
* По внешнему статусу.
* По внутреннему статусу.

Созданные сегодня, созданные за период, просроченные более X дней, будут просрочены через Х дней, в обработке более X дней, не перешли в обработку более X дней, не выданные более X дней. (где Х-количество дней, устанавливаемое обработчиком в параметрах фильтрации)

Также есть возможность установки «быстрых» фильтров по значению ячейки в списке заявлений.

* **Роль «Аудитор»:**

Аудитору доступны все функции ролей Оператор и Обработчик. Дополнительно в обязанности аудитора входят следующие функции:

* осуществление контроля сроков выполнения этапов предоставления государственных (муниципальных) услуг, и в целом предоставления государственных (муниципальных) услуг;
* формирование посредством АИС МФЦ отчетов о делах, в которых наметилась тенденция нарушения сроков выполнения;
* формирование статистической информации о количестве и структуре дел, находящихся в работе и законченных за любой период в различных разрезах;
* осуществление контроля работы сотрудников МФЦ, получение информации о количестве и структуре дел, выявление недостатков в работе сотрудников;
* осуществление контроля по оперативной передаче дел (при необходимости) между специалистами;
* формирование пакетов заявлений для отправки в ВИС либо пакетов заявлений (оригиналов) и ведомостей (маршрутный лист) курьеров для отправки по адресу ведомства.
* Назначение/переназначение заявлений обработчикам.

**Роль «Сотрудник контакт – центра»:**

В обязанности сотрудника контакт – центра входят следующие основные функции:

* предоставление справочной информации о режиме работы и расположении поставщиков государственных (муниципальных) услуг;
* информирование о требованиях, условиях и правилах предоставления государственных (муниципальных) услуг;
* консультирование потенциальных заявителей по составу документов, необходимых для предоставления государственных (муниципальных) услуг;
* информирование о статусе исполнения услуги;
* прием, регистрация претензий и контроль их обработки.

# **ПОРЯДОК, УСЛОВИЯ И МЕСТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

## **4.1. Модернизация функционала АИС МФЦ (разработка модуля аналитики, интеграция модуля с базой данных Заказчика)**

Исполнителю необходимо разработать модуль аналитики, интегрированный с эксплуатируемыми модулями у Заказчика. Данные в разрабатываемый модуль должны передаваться из:

* АРМ МФЦ;
* Модуль «контакт-центр»;
* Модуль «электронная очередь».

Информационный обмен модуля аналитики с другими системами, а также информационный обмен между компонентами модуля аналитики должен осуществляться посредством использования стандартизированных протоколов и форматов обмена данными.

### **4.1.1. Состав и назначение компонентов модуля аналитики.**

Архитектурно модуль аналитики должен состоять из двух крупных модулей: модуля сбора и обработки данных и модуля визуализации информации.

**4.1.1.1. Модуль сбора и обработки данных**

Модуль должен осуществлять инкрементный сбор статистических данных, с определенной периодичностью. Должна быть предусмотрена возможность изменения интервала сбора данных. Выборка данных должна осуществляться в фоновом режиме без участия оператора. Модуль должен сигнализировать о возникновении нештатных ситуаций с выборкой данных путем фиксации в логе модуля аналитики. Уровень логирования должен настраиваться.

Данные полученные модулем сбора данных из разных информационных систем сохраняются в общее хранилище данных модуля аналитики. Структура хранилища должна быть спроектирована таким образом, чтобы обеспечить максимальное быстродействие при выполнении аналитических запросов к системе.

Заказчик предоставляет Исполнителю доступ к данным всех модулей АИС МФЦ, участвующих в сборе данных. К таким модулям относятся:

* АРМ МФЦ;
* Модуль «контакт-центр»;
* Модуль «электронная очередь».

Список информации, получаемой из АРМ МФЦ

Информация о приеме:

* Номер обращения;
* Дата обращения;
* Тип обращения (консультация, заявление);
* Ведомство, подведомство (при необходимости);
* Услуга;
* Заявитель/заявители, тип заявителя (физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель);
* Оператор;
* Талон электронной очереди первичного приема;
* Время начала первичного приема;
* Время окончания первичного приема;

Информация об обработке заявлений:

* Обработчик
* Дата обработки заявления
* Предполагаемая дата готовности документов
* Фактическая дата готовности документов

Информация о выдаче результата:

* Результат оказания услуги (положительный, отрицательный)
* Оператор, выдавший результат
* Талон электронной очереди приема по выдаче результата
* Время начала приема по выдаче результата
* Время окончания приема по выдаче результата

Претензионная работа:

* Тип обращения заявителя (благодарность, предложение, претензия к МФЦ, претензия к ОИВ)
* Дата обращения
* Контакты заявителя
* Суть обращения
* Статус обращения
* Ответственный сотрудник
* Плановая дата решения
* Фактическая дата решения
* Дата уведомления заявителя

Оценки МКГУ (по оценкам, выставленным через терминалы в офисах МФЦ):

* Дата выставления оценки
* Филиал
* Выставленные значения по всем оценкам, содержащимся в текущей версии опросника МКГУ

Справочная информация:

* Справочник филиалов сети МФЦ
* Справочник сотрудников МФЦ
* Справочник ведомств
* Справочник услуг
* Справочник заявителей

Список информации, получаемой из модуля «электронная очередь»

Информация о талонах:

* Номер талона
* Филиал
* Дата и время получения талона
* Информация о талоне предварительной записи
* Способ получения талона предварительной записи
* Операция, к которой относится талон
* Номер окна
* Время вызова заявителя к окну
* Время окончания обслуживания

Оперативная информация о состоянии электронной очереди:

* Количество человек в очереди в разбивке по операциям
* Количество обслуженных заявителей с начала текущего дня
* Среднее время ожидания в очереди текущих заявителей

Список информации, получаемой из модуля «контакт-центр»

Информация о входящих звонках:

* Номер телефона, с которого поступил звонок
* Время поступления звонка
* Время постановки в очередь
* Оператор контакт-центра
* Время ответа оператора
* Время завершения разговора
* Оценка звонка

Информация об исходящих звонках:

* Оператор контакт-центра
* Номер телефона, на который осуществляется звонок
* Время начала звонка
* Время ответа вызываемого абонента
* Время завершения звонка

Информация об обращениях на IVR:

* Номер телефона, с которого поступил вызов
* Время входа в IVR
* Пункт меню IVR
* Время окончания работы с IVR
* Успешность работы с IVR

Информация о табеле учета рабочего времени:

* Оператор контакт-центра
* Время входа в систему
* Время выхода из системы
* Время и длительность перерывов
* Количество обработанных звонков
* Количество отклоненных вызовов

По умолчанию, время сбора информации – один раз в сутки, ночью. Оперативная информация по электронной очереди должна обновляться с интервалом один раз в 5 минут. Этот интервал зависит от производительности системы электронной очереди и может превышать указанное значение.

Работа модуля сбора данных не должна ухудшать значения временных характеристик работы информационной инфраструктуры Заказчика. По результатам разработки модуля Исполнитель должен предоставить Заказчику рекомендации по графику обновления данных, а также, при необходимости, рекомендации по увеличению серверных мощностей.

**4.1.1.2. Модуль визуализации информации**

Модуль предназначен для отображения аналитических данных конечному потребителю. Потребителями информации могут быть сотрудники сети МФЦ, сотрудники органов исполнительной власти, граждане (в случае предоставления информации в общественный доступ).

Все пользователи должны иметь одну или несколько ролей. Список доступной пользователю информации должен строиться на базе доступных ему ролей. Список ролей должен быть настраиваемым. По умолчанию в системе должны быть предусмотрены следующие роли:

* Дирекция сети
* Дирекция филиала
* Аналитики
* Контакт-центр
* Электронная очередь
* Контролирующие органы
* Общественный доступ (служебная роль, для отображения общедоступных данных гражданам)
* Администратор модуля аналитики

Модуль визуализации должен предоставлять информацию пользователям с помощью различных способов:

* Информационные панели
* Регламентированные отчеты
* Кубы данных

### **4****.1.2. Информационные панели.**

Общие требования к информационным панелям:

* Каждая информационная панель должна содержать сводную информацию определенной тематики
* Информационная панель состоит из определенного числа виджетов.
* Виджеты должны отображать информацию в виде различных графиков, диаграмм, таблиц, текстовых блоков, инфографики
* Размеры и расположение виджетов могут быть изменены любым пользователем, имеющим соответствующие права
* В целях обеспечения удобства просмотра информации должна быть предусмотрена возможность разворачивания любого виджета на весь экран
* Должна быть предусмотрена возможность навигации между различными панелями, а также детализации
* Информационные панели должны иметь панель параметров, таких как временной период, филиал, и т.д., позволяющих варьировать отображаемую информацию. Должна быть предусмотрена возможность сохранения указанного набора параметров для быстроты последующего переиспользования.
* Администратор модуля аналитики должен иметь возможность добавления и изменения информационных панелей, без необходимости привлечения разработчика модуля аналитики.

В системе должны быть предусмотрены следующие информационные панели:

* Сводная информация по сети МФЦ. Содержит обобщенную информацию по обслуживанию посетителей, работе электронной очереди и контакт-центра. На панели отображаются основные показатели работы всех филиалов сети, приводится сравнение филиалов по таким параметрам как среднее время ожидания в очереди, среднее время обслуживания, количество принятых заявлений. Визуально должны выделяться филиалы, в которых среднее время ожидания выходит за пределы, установленные Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".
* Сводная информация по филиалу. Панель содержит оперативную и статистическую информацию о деятельности конкретного филиала, такую как: количество человек в очереди на данный момент, количество открытых на данный момент окон, количество обслуженных с начала дня посетителей, среднее время обслуживания (по видам приема: прием документов, консультация, выдача результатов), распределение обращений граждан по дням периода. Также на панели должна быть приведена сравнительная статистика работы операторов филиала.
* Сводная панель о работе операторов филиала. Содержит информацию о работе операторов филиала по дням выбранного периода. Должна быть предусмотрена возможность просмотра общей статистики по работе каждого оператора (нагрузка на оператора, среднее время обслуживания по различным видам приема, общее отработанное время за период). Должна быть возможность просмотра конкретных действий оператора (прием документов, консультации, выдачи) за определенный день, с указанием времени начала и длительности этого действия.
* Динамика работы. Данные показываются как по всей сети, так и по конкретному филиалу. Панель показывает динамику обращений заявителей по дням недели и по часам в пределах выбранного периода. Также отображается общая динамика обращений заявителей по месяцам с момента начала работы.
* Статистика по ведомствам и услугам. Содержит сравнительный анализ различных ведомств по количеству обращений, временным характеристикам различных видов приема, а также общему операторскому времени, затрачиваемому на обращения по конкретному ведомству. Для каждого ведомства должна быть реализована детализация по конкретным услугам, с указанием статистики их оказания. Информация должна отображаться как по всей сети, так и по конкретному филиалу.
* Претензионная работа. Панель содержит информацию о принятых от заявителей претензиях, предложений, благодарностей. Информация должна отображаться как по всей сети, так и по конкретному филиалу.
* Оценки МКГУ. Панель содержит информацию о выставленных заявителями оценках по опроснику системы мониторинга качества государственных услуг. Учитываются оценки, выставленные через инфоматы в помещениях филиалов всей сети. Информация должна отображаться как по всей сети, так и по конкретному филиалу.
* Оперативные показатели электронной очереди. Панель отображает текущее состояние электронной очереди: среднее время ожидания, количество человек в очереди, количество обслуженных заявителей, количество открытых окон. На панели приводятся данные в разрезе конкретных окон (текущее состояние, краткая статистика за смену) и конкретных операций. Также на панели должен присутствовать прогноз количества талонов на сегодняшний день в разбивке по часам.
* Статистические показатели электронной очереди. Панель содержит информацию о различных параметрах работы электронной очереди за выбранный период, таких как: способ получения талона, предварительной записи, невостребованные талоны предварительной записи, распределение талоном по дням недели и времени суток
* Сводная информация по работе контакт-центра. Содержит обобщенную информацию по временным (средние/максимальные времена ожидания и разговора) и количественным (количество входящих и исходящих звонков, смс, обращений через IVR) характеристикам обслуживания. Также панель должна содержать информация о тематике звонков и распределении звонков по дням периода, операторам
* Сводная панель о работе операторов контакт-центра. Содержит информацию о работе операторов контакт-центра по дням выбранного периода. Должна быть предусмотрена возможность просмотра общей статистики по работе каждого оператора (количество и длительность разговоров, оценки качества обслуживания, количество пропущенных звонков, длительность перерывов, общее отработанное время за период). Также должна быть возможность просмотра списка всех звонков оператора за определенный день, с указанием времени начала звонка, длительности разговора, выставленной оценки.
* Динамика работы контакт-центра. Отображается динамика входящих, исходящих и упущенных звонков по дням недели и по часам в пределах выбранного периода, а также общая динамика звонков по месяцам с момента начала работы.
* Оценки работы операторов контакт-центра. Панель содержит статистику о количестве и качестве выставленных оценок, а также общем проценте оцененных звонков. Также должно быть приведено распределение положительных и отрицательных оценок по операторам контакт-центра
* Звонки на IVR. На панели должна быть приведена статистика обращений через интерактивное голосовое меню, в разрезе по различным пунктам голосового меню, распределение обращений по дням недели и часам, а также динамика обращений к конкретному пункту голосового меню.

### **4.1.3. Регламентированные отчеты**

Общие требования к регламентированным отчетам:

* Модуль аналитики должен содержать специализированное средство для разработки регламентированной отчетности с возможностью построения печатной формы с точностью до пикселя
* Редактор отчетов должен позволять добавлять в отчет таблицы данных, сводные таблицы, графики и диаграммы
* Результат выполнения отчета должен отображаться в браузере
* Должна быть обеспечена функциональная возможность детализации данных отчета путем прямого перехода из строки отчета в любой другой отчет или информационную панель
* Должна быть обеспечена возможность печати отчета из окна браузера
* При печати отчета он должен размещаться на листе формата A4 (либо другого требуемого Заказчику стандартного формата)
* Должен поддерживаться импорт результатов отчета в файлы формата xls, xlsx, pdf

В системе должны быть предусмотрены следующие регламентированные отчеты:

* Отчет для МРС. По каждому филиалу содержит информацию в разрезе ведомств и услуг о заявлениях с разбивкой по типу заявителей (физические или юридические лица) и результату оказания услуги (положительный или отрицательный); информацию о предоставленных консультациях
* Отчет по персоналу. По каждому филиалу содержит информацию в разрезе операторов по количеству принятых заявлений, выданных результатов, оказанных консультаций, а также о количестве дел, отправленных на доработку.
* Отчет по филиалам. За выбранный период предоставляет сводную информацию по количеству обслуженных заявителей (прием, выдача, консультация), а также среднему времени ожидания, в разрезе по всем филиалам сети.
* Годовой отчет. Содержит сводную информацию об оказанных услугах и консультациях в разрезе филиалов и уровню услуг с разбивкой по кварталам
* Сводный отчет контакт-центра. Содержит сводную информацию по работе контакт-центра в разбивке по дням.

### **4****.1.4. Кубы данных.**

Модуль аналитики должен иметь специализированное средство для формирования и просмотра данных в виде куба. Общие требования к кубам данных:

* Отчеты должны строиться самостоятельно аналитиками, без привлечения разработчиков модуля аналитики
* Выбор измерений и мер для отчета должен осуществляться с помощью клика мышью
* Список измерений и мер должен иметь понятные пользователю названия объектов на русском языке
* Модуль аналитики должен позволять выбирать расположение различных мер и измерений при формировании отчета
* Должны быть предусмотрены средства фильтрации данных в отчете
* Аналитик должен иметь возможность указания сортировки данных при разработке отчета
* Модуль аналитики должен иметь возможность вывода только определенного числа лучших/худших значений по какому-либо показателю
* Должна быть предусмотрена возможность сохранения настроенного отчета и последующего использования его другими пользователями
* В системе должны быть предусмотрены следующие кубы данных:
* Заявления МФЦ. Содержит информацию о заявлениях и консультациях в разрезе времени, филиалов, ведомств, услуг, операторов, обработчиков.
* Звонки контакт-центра. Содержит информацию о входящих и исходящих звонках контакт-центра в разрезе времени, операторов, тематики звонков.
* Обращения через IVR. Содержит информацию об обращениях через интерактивное голосовое меню в разрезе времени и пунктов меню

### **4.1.5. Обеспечение интеграции с внешними системами.**

В результате работ модуль аналитики должен быть интегрирован в плане получения первичных данных с тремя модулями:

* АРМ МФЦ
* Модуль «контакт-центр»;
* Модуль «электронная очередь».

## **4.2. Модернизация интерфейса Оператора АИС МФЦ**

Цель модернизации интерфейса оператора АИС МФЦ:

* сокращение времени освоения пользователями функционала Системы;
* повышение качества вводимой информации в АИС МФЦ;
* сокращение времени оказания услуг.

В рамках модернизация интерфейса оператора АИС МФЦ требуется:

1. реализовать возможность оказания комплексных запросов;
2. реализовать пошаговое выполнение услуг и построение экранных форм;
3. разделение документов на требующие сканирования и изымаемые;
4. обеспечить интеграцию с Единым государственным реестром недвижимости (ЕГРН).

Реализация модернизированного пользовательского интерфейса АИС МФЦ может быть изменена по согласованию сторон.

В системе необходимо реализовать следующие изменения отображения пульта электронной очереди в интерфейсе пользователя с ролью «Оператор». Доработка интеграции системы с электронной очередью не предусматривается настоящим ТЗ.

После авторизации пользователя в интерфейсе системы на главной панели должна отображаться только одна кнопка «Начать работу». После начала работы система должна отображать кнопки (при условии, что на окно назначен талон): «Начать прием» или «Вызвать клиента» (зависит от значения «Автовызов» в настройке электронной очереди), «Дополнительные действия», «Информация».

После нажатия на кнопку «Дополнительные действия» система должна отображать список возможных действий над талоном, доступных пользователю, за исключением действий «Начать прием» и «Вызвать клиента».

Система должна отображать окно «Информация» после начала работы и закрывать окно после нажатия на кнопку «Начать прием». У пользователя должна быть возможность свернуть окно.

В «Информация» должна отображаться доступная информация об окне.

После вызова клиента система в дополнение информации об окне должна отображать доступную информацию о вызываемом талоне.

### **4.2.1 Реализовать возможность просмотра истории изменения карточки заявителя**

При работе с карточкой заявителя пользователь должен иметь возможность просмотреть историю изменений карточки с указанием следующей информации:

1. дата внесения изменений;
2. автор, внесший изменения;
3. поле, которое изменилось;
4. старое значение – содержание поля до внесения корректировки;
5. новое значение – содержание поля после внесения изменений;
6. номер заявления, в рамках которого было произведено изменение (может отсутствовать).

Информация об изменении карточки заявителя должна сохраняться при изменении любого поля в карточке, за исключением поля для загрузки файла.

В истории изменений карточки заявителя должна быть предусмотрена возможность сортировки изменений по дате.

### **4.2.2 Реализовать возможность оказания комплексных запросов**

При обращении заявителя пользователь с ролью Оператор должен иметь возможность оформить комплексный запрос. Для этого необходимо в редакторе форм реализовать признак, говорящий, что услуга может быть оказана в рамках комплексного запроса. Для оказания комплексного запроса пользователю должны быть доступны только те услуги, в настройках которой установлен признак, описанный выше. Зависимость заявлений, участвующих в комплексном запросе, должна задаваться через документы, указанные на форме. После завершения заполнения необходимых форм Оператор должен иметь возможность распечатать заявление на комплексный запрос. Все заявления, входящие в комплексный запрос, должны быть связаны между собой ссылкой на соответствующий комплексный запрос.

### **4.2.3 Реализовать пошаговое выполнение услуг и построение экранных форм**

Для услуги «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав» необходимо реализовать пошаговое построение экранной формы.

Форма услуги должна быть разбита на смысловые шаги: указание цели обращения, указание объектов недвижимости, указание дополнительных параметров, указание даты и места выдачи результата.

Каждый шаг должен содержать поля формы услуги и отображаться отдельно. Пользователь должен иметь возможность навигации по шагам формы услуги.

### **4.2.4 Разделение документов на требующие сканирования и изымаемые**

В настройках услуг необходимо предусмотреть возможность разделения списка документов, необходимых для сканирования, оригиналы которых оператор не может забрать у заявителя, и на те документы, оригиналы которых можно приложить к делу, и они не требуют сканирования на приеме.

### **4.2.5 Обеспечить интеграцию АИС МФЦ с Единым государственным реестром недвижимости (ЕГРН)**

Необходимо реализовать интеграцию с ЕГРН. Интеграция должна позволить осуществлять прием заявлений (также прилагаемых к заявлению документов) на предоставление услуги «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав» в МФЦ и получение в МФЦ результатов оказания этой услуги.

# **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ, ТЕХНИЧЕСКИЕ, КАЧЕСТВЕННЫЕ, ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ**

## **5.1. Перечень нормативно-правовых документов, используемых Исполнителем при оказании услуг**

* Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2016 г. № 747-р «Об утверждении плана мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016 - 2018 годы»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих представление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июля 2015 г. № 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»;
* Постановление Правительства РФ от 18 марта 2015 г. № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем».

## **5****.****2. Требования по стандартизации и унификации**

* взаимодействие пользователей с модернизированной Системой должно осуществляться посредством пользовательского интерфейса.
* пользовательский интерфейс модернизированной Системы должен соответствовать современным эргономическим требованиям и обеспечивать удобный доступ к основным функциям и операциям модуля.
* интерфейс должен быть рассчитан на преимущественное использование манипулятора типа «мышь», то есть управление модернизированной Системой должно осуществляться с помощью набора экранных меню, кнопок, значков и тому подобных элементов.
* все экранные формы пользовательского интерфейса должны быть выполнены преимущественно в едином графическом дизайне, с одинаковым расположением основных элементов управления и навигации.
* термины, используемые в наименованиях элементов управления функционала автоматизированной системы отчетности и аналитики, а также для обозначения типовых операций должны быть информативны и унифицированы.
* внешнее поведение сходных элементов интерфейса (реакция на наведение указателя «мыши», переключение фокуса, нажатие кнопки) должно быть реализовано одинаково для однотипных элементов.
* эргономика модернизированной Системы достигается путем соответствия интерфейса следующим критериям:
* должен быть реализован графический режим представления данных;
* функциональная полнота, обеспечение доступа ко всем функциональным возможностям программного обеспечения автоматизированной системы отчетности и аналитики;
* корректность реализации функциональных возможностей и соответствие автоматизируемым задачам и обеспечению достоверности результатов;
* информативность, адекватное отображение информации;
* минимизация и оптимизация действий пользователя при выполнении операций;
* стандартизация управляющих элементов, экранных форм и информационных панелей.

## **5.3. Требования к режимам функционирования модернизированной Системы**

Модернизированная Система должна функционировать непрерывно, за исключением периодов проведения профилактических и других работ, предусмотренных регламентом, а также устранения возникших нештатных ситуаций.

В полнофункциональном режиме работы Модернизированная Система должна обеспечивать выполнение всех функций в полном объеме.

Модернизированная Система должна функционировать в режиме с ограниченной функциональностью, в случае отсутствия связи со смежными системами.

## **5.4. Требования к ведению в Системе журнала системных событий**

Модернизированная Система должна обеспечивать постоянный мониторинг и ведение журналов действий пользователей (в части доступа и изменения данных в Систему) и системных событий.

Диагностика комплекса технических средств модернизированной Системы должна осуществляться в соответствии с эксплуатационной документацией на программно-аппаратные средства, входящие в комплекс технических средств модернизированной Системы.

Для диагностики состояния модернизированной Системы и выявления возможных сбоев в ходе её эксплуатации в Системе должно быть реализовано ведение журнала системных событий.

Основные системные события, подлежащие фиксации, приведены в следующем списке:

* сообщения о сбоях модернизированной Системы, включая сообщения об ошибках, выдаваемых пользователям;
* сообщения о событиях запуска, остановки.

## **5****.5. Требования к надежности**

Модернизированная Система должна обладать надежностью, обеспечивающей работу пользователей и оперативное восстановление работоспособности при сбоях в соответствии с приоритетами неисправностей. С целью обеспечения надежного функционирования в системе должны быть предусмотрены:

* контроль целостности данных на уровне СУБД;
* сохранение целостности данных в базе данных при нештатном завершении работы модернизированной Системы;
* сохранение работоспособности модернизированной Системы при некорректных действиях пользователя (ввод неверных по размеру и/или составу данных, нештатное завершение работы, выход из модернизированной Системы без завершения операции и т.п.);
* резервное копирование базы данных;
* ведение журналов операций модернизированной Системы и действий пользователей.
* Надежность технических средств модернизированной Системы должна обеспечиваться:
* предоставлением отказоустойчивого оборудования, его резервированием;
* дублированием носителей информации.

Надёжность модернизированной Системы в части технического обеспечения реализуется техническими решениями в части выбора и предоставления аппаратной платформы в рамках программно-аппаратного комплекса модернизированной Системы.

## **5****.6. Требования к информационной безопасности и защите от несанкционированного доступа**

Информационная безопасность должна обеспечиваться организационными мерами, собственными средствами модернизированной Системы, средствами системного и прикладного программного обеспечения.

Доступ к модернизированной Системе должен быть реализован на основе принятых ролевых моделей, принципов разделения обязанностей и минимизации полномочий с использованием средств аутентификации и авторизации.

Вход в пользовательскую часть модернизированной Системы и дальнейшая работа должна осуществляться только после прохождения процедуры аутентификации и авторизации.

Для каждого пользователя должна быть реализована возможность назначить одну или более ролей. Роль должна регламентировать доступ пользователя модернизированной Системы к функциям и объектам Системы.

Доступ к Системе должен осуществляться посредством Web-браузера (тонкий клиент) с помощью протокола HTTP (HTTPS).

Доступ к функционалу администрирования модернизированной Системы должен осуществляться только одним способом, а именно путём ввода логина и пароля администратора.

База данных должна располагаться на специально выделенном сервере. располагаемая на сервере БД, Доступ для чтения и редактирования БД должен быть предоставлен только разрешенному пользователю приложения, а пользователи модернизированной Системы напрямую доступа к БД иметь не должны.

Исполнитель должен выполнить мероприятия по обеспечению информационной безопасности:

* Конфигурирование доступа к базе данных, таким образом, чтобы отсутствовала возможность подключения к ней из сети интернет (размещение БД на сервере внутренней/защищенной сети с использованием средств межсетевого экранирования);
* Конфигурация пользователей базы данных и сервера приложений посредством парольной защиты высокой стойкости (пароль не менее 8 символов, содержащий буквы верхнего и нижнего регистров латинского алфавита, цифру и спецсимвол);
* Конфигурация доступа к серверу баз данных и серверу приложений посредством создания пользователей с разными правами доступа к файловой системе (то есть, если файловые права пользователям необходимы, то они должны соответствовать их полномочиям в системе, быть минимально достаточными).

## **5****.7. Требования по сохранности информации при авариях**

Модернизированная Система должна автоматически восстанавливать свое функционирование при перезапуске аппаратных средств. Должна быть предусмотрена возможность организации автоматического и ручного резервного копирования с использованием стандартных программных и аппаратных средств, входящих в состав Системы.

Никакие действия пользователей (за исключением системного администратора) не должны приводить к краху модернизированной Системы.

Обновление модернизированной Системы должно происходить в централизованном режиме для уменьшения времени простоя, рисков отказа в обслуживании и трудозатрат обслуживающего персонала на местах.

## **5.8. Требования к информационному обеспечению**

Состав, структура и способы организации данных в модернизированной Системе должны быть определены на этапе технического проектирования. Уровень хранения данных в Системе должен быть построен на основе современных СУБД, обеспечивающих хранение и обработку данных на высоком уровне возможно использование СУБД хранящее и обрабатывающие данные в памяти.

Средства СУБД, а также средства используемых операционных систем должны обеспечивать документирование и протоколирование обрабатываемой в системе информации.

Доступ к данным должен быть предоставлен только авторизованным пользователям с учетом их служебных полномочий, а также с учетом категории запрашиваемой информации.

## **5****.****9. Требования к лингвистическому обеспечению**

Все обозначения, названия элементов управления модернизированной Системы, тексты должны быть изложены на русском языке без применения технических терминов. Исключение могут составлять элементы и средства администрирования системы и базы данных.

## **5****.10. Требования к организационному обеспечению**

Организационное обеспечение модернизированной Системы должно быть достаточным для эффективного выполнения персоналом возложенных на него обязанностей при осуществлении автоматизированных и связанных с ними неавтоматизированных функций Системы.

## **5.11. Проведение вводного инструктажа сотрудников МФЦ по работе в модернизированной Системе.**

С целью соблюдения требований по обеспечению функционирования модернизированной Системы и соответствующей квалификации пользователей и обслуживающего персонала Заказчика, Исполнителем должен быть проведен вводный инструктаж по работе в системе.

Форма проведения инструктажа: очная или с использованием видеоконференции. Общее количество сотрудников Заказчика, для которых проводится инструктаж: не более 50 человек. Продолжительность не менее 180 минут.

Язык проведения инструктажа: русский.

В случае проведения очного инструктажа, он должен осуществляться с частичным отрывом сотрудников от работы в учебной аудитории Заказчика, оснащенной:

мультимедиа-проектором с экраном для представителя Исполнителя, проводящего инструктаж;

персональным компьютером для рабочего места представителя Исполнителя, проводящего инструктаж.

По результатам инструктажа сотрудников должен быть составлен «Акт проведения инструктажа пользователей» подписанный в двухстороннем порядке представителями Заказчика и Исполнителя.

# **ТРЕБОВАНИЯ К ПАТЕНТНОЙ ЧИСТОТЕ**

АИС МФЦ, модернизируемая в соответствии с требованиями настоящего Технического задания, не должна являться предметом претензий о нарушениях патентного права любой третьей стороны.

Замена подсистем иными программными решениями является недопустимой в связи с необходимостью полного сохранения в модернизируемой Системе функциональности и состава подсистем.

Исключительные права на модернизацию и изменения текущего функционала АИС МФЦ принадлежат Заказчику. Заказчик передает исключительные права на модернизацию и изменения текущего функционала АИС МФЦ Исполнителю для исполнения обязательств по контракту в течении 5-ти (пяти) рабочих дней после заключения контракта. Исключительное право на результат оказанных услуг переходит к Заказчику с момента подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг.

# **ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ**

По результатам оказываемых услуг Исполнитель предоставляет документацию, необходимую для эксплуатации модернизированной Системы и отражающую ее текущее состояние.

Документация, представляется Заказчику в двух экземплярах в печатном виде на бумажном носителе (один экземпляр для Заказчика и один для Исполнителя) и в электронной форме путем отправки по электронным каналам связи на адрес электронной почты Заказчика

Документация должна содержать документы, перечисленные в Таблице № 2.

Таблица № 2.

| Наименование документа | Требования к содержанию документа |
| --- | --- |
| Программа и методика приемочных испытаний модернизированной Системы | По каждой функции/операции модернизируемой Системы таблицы со следующими графами:  Тестируемая функция;  Действия персонала;  Реакция системы.  Пояснения разработчика, а также описательная часть, включающая:  Перечень мест для испытаний и перечень требований, которым должны соответствовать объекты;  Условия и сроки проведения испытаний;  Средства для проведения испытаний;  Фамилии лиц, ответственных за проведение испытаний;  Методику испытаний и обработки их результатов;  Перечень оформляемой документации; |
| Руководство пользователя по работе с модернизированной Системы | общее описание модернизированной функциональности;  краткое описание основных принципов по работе с функциональностью;  описание функций, необходимых для работы в Системе с учетом доработанной функциональности.  Руководство должно включать снимки изображений экрана (интерфейса). |
| Руководство администратора | общее описание функциональности;  краткое описание основных принципов по работе с функциональностью |

Документация на общесистемное программное обеспечение и технические средства Исполнителем не предоставляется.

Документация, указанная в таблице №2, должна быть выполнена на русском языке, за исключением официальных наименований используемого программного и технического обеспечения, а также системных сообщений, для которых отсутствует перевод на русский язык, выполненный разработчиком системного программного обеспечения.

Структура и содержание документации могут уточняться c Исполнителем по согласованию с Заказчиком в процессе оказания услуг.

# **ТРЕБОВАНИЯ К ПРИЕМКЕ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

## **8.1. Приемо-сдаточные испытания**

Состав, объем и методы испытаний системы определяются документом, который разрабатывается Исполнителем и согласовывается с Заказчиком, «Программа и методика приемочных испытаний системы» включающий контрольные примеры, построенные на основе реальных данных. Контрольные примеры должны быть отлажены на согласованной с Заказчиком тестовой конфигурации АИС МФЦ и утверждены в качестве эталонов.

При проведении перечисленных испытаний в части информационного взаимодействия со смежными системами должно проверяться наличие в системе сервисов приема/передачи и их соответствие установленным требованиям.

Возможность проверки реального информационного взаимодействия должна производиться в случае предоставления операторами соответствующих смежных систем доступа к интерфейсам в порядке, определенном соответствующим регламентом информационного взаимодействия.

Предусмотренные испытания должны проводиться представителями Исполнителя и Заказчика, входящими в состав рабочей группы, определяемой Заказчиком.

Приемо-сдаточные испытания должны проводиться на программно-технических средствах Заказчика, которые в целях минимизации рисков должны быть отделены от программно-технической инфраструктуры, на которой в настоящее время осуществляется эксплуатация рабочей версии системы АИС МФЦ.

Во время проведения испытаний должен вестись протокол испытаний Системы, в котором отражаются и отмечаются последовательно все действия пользователя и функциональная работоспособность модулей системы, а также выявленные замечания, отклонения, дефекты, ошибки.

## **8.2. Общие требования к приемке оказанных услуг**

Приемка оказанных услуг осуществляется приемочной комиссией установленной Заказчиком и уполномоченным представителем Исполнителя. По результатам проведения испытаний комиссией выносится одно из следующих решений:

1) о пригодности модернизированной Системы, выполнении требований к услугам по модернизации функционала и ее приемки в опытную эксплуатацию;

2) о наличии существенных замечаний, не позволяющих рекомендовать модернизированную Систему для приемки в опытную эксплуатацию, и о необходимости выполнения соответствующих доработок в установленные сроки

В случае выявления несоответствия результата оказанных услуг условиям настоящего контракта и настоящего Технического задания Заказчик направляет Исполнителю любым способом доставки Акт с перечнем выявленных недостатков и сроком их устранения. Исполнитель обязан устранить несоответствие результата оказанных услуг, без дополнительной оплаты в срок, установленный Заказчиком в акте с перечнем выявленных недостатков. После устранения недостатков Стороны осуществляют приемку оказанных услуг.

Услуги по настоящему контракту считаются оказанными при выполнении следующих условий:

1) разработана и оформлена документация в соответствии с Таблицей № 2 «Перечень документов» настоящего Технического задания;

2) Произведена модернизация Системы.

3) проинструктированы пользователи данной системы.

4) подписан акт сдачи-приемки оказанных услуг.

# **ТРЕБОВАНИЯ К ОБЪЕМУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ**

В течение гарантийного срока с момента подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг Исполнитель осуществляет устранение неисправностей (ошибок) модернизированной Системы.

Устранение неисправностей (ошибок) как модернизированной Системы в целом, так и отдельных компонентов осуществляется посредством удаленного администрирования. Заказчик предоставляет Исполнителю возможность удаленного доступа к серверам через сеть Интернет для удаленного администрирования и настройки Системы. При невозможности устранить неисправности удаленно, Исполнитель осуществляет исправление в месте установки Системы.

Для взаимодействия ответственных лиц со стороны Заказчика и Исполнителя в гарантийный период стороны обмениваются контактными данными (номер телефона, электронный почтовый ящик).

# **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ЗАКУПКИ**

Результатом закупки является:

- оказание услуг по модернизации автоматизированной информационной системы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с требованиями Технического задания.

# **ЭТАПЫ И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Этап** | **Состав услуг** | **Результат услуг** | **Срок** |
| 1 | Модернизация Системысогласно требованиям пункта 4.1 настоящего Технического задания и его подпунктов. | Внедрен модуль аналитики аналитики; проинструктированы пользователи модуля аналитики. | в течение 60 дней с момента заключения контракта |
| 2 | Модернизация Системы согласно требованиям пункта 4.2 настоящего Технического задания и его подпунктов. | Произведена модернизация интерфейса Системы; проинструктированы пользователи модернизированной Системы. | в течение 60 дней с момента заключения контракта |