



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.12.2014

г.Тамбов

№ 1608

О государственной автоматизированной информационной системе обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг области

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить Положение о государственной автоматизированной информационной системе обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг области (далее – АИС МФЦ) согласно приложению.

2. Ввести в эксплуатацию АИС МФЦ с 22.12.2014.

3. Определить оператором АИС МФЦ Тамбовское областное государственное казённое учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

Глава администрации
области О.И.Бетин

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации области
от 15.12.2014 № 1608

Положение о государственной автоматизированной информационной системе обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг области

1. Положение о государственной автоматизированной информационной системе обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг области (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Положение определяет порядок формирования и ведения государственной автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг области (далее – система).

3. Предметом автоматизации являются процессы взаимодействия физических и юридических лиц (далее – заявитель), обратившихся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», для получения государственных или муниципальных услуг.

4. Целями внедрения системы являются:

4.1. повышение удобства, комфорта и снижение финансовых и временных затрат заявителей при получении государственных и муниципальных услуг;

4.2. обеспечение возможности получения заявителями государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) любого муниципального района или городского округа области:

независимо от места регистрации заявителя в пределах области;

независимо от места расположения объектов недвижимости и земельных участков на территории области.

5. Основными задачами системы являются:

5.1. обеспечение эффективной информационной поддержки участников процесса предоставления государственных и муниципальных услуг при приеме документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, первичной обработке документов, направлении

межведомственных запросов и получении ответов, выдаче заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;

5.2. оптимизация автоматизированного обмена документами в электронном виде между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти (далее – ФОИВ), органами исполнительной власти области (далее – ОИВ) и местного самоуправления области (далее – ОМСУ), организациями (учреждениями) области, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

5.3. учет отправки и получения пакетов документов в электронном виде и на бумажных носителях;

5.4. повышение производительности труда специалистов МФЦ при осуществлении своей деятельности;

5.5. повышение эффективности контроля хода предоставления заявителям государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

5.6. формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период.

6. Обладателем сведений, содержащихся в системе, и оператором системы является Тамбовское областное государственное казённое учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

7. Система может размещаться на вычислительных мощностях оператора системы и (или) на вычислительных мощностях администрации области.

8. Система включает в себя следующие подсистемы:

8.1. подсистема автоматизации государственных и муниципальных услуг МФЦ. Подсистема обеспечивает:

поддержку деятельности сотрудников МФЦ по приему, обработке и выдаче документов;

поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;

формирование и отправку пакета документов в электронном виде, содержащего данные о предоставлении определенной государственной или муниципальной услуги (далее – дело), включая заявление (запрос) о предоставлении государственной или муниципальной услуги, электронные образы документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

получение решения по заявлению (запросу) в электронном виде, в том числе с использованием информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области»;

нормативную, методическую и экспертную поддержку сотрудников МФЦ по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;

хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Поддержка деятельности сотрудников МФЦ по приему, обработке и выдаче документов включает в себя:

ввод информации о заявителе (заявителях), ее поиск и загрузку из информационной системы уполномоченной организации по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт области;

ввод данных, необходимых для формирования заявления в ФОИВ, ОИВ или ОМСУ, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, и распечатывание заявления;

прием, сканирование и загрузку скан-копий документов от заявителей в соответствии с перечнем, формируемым на основе административного регламента;

присвоение делу уникального идентификационного номера;

расчет срока исполнения заявки в соответствии с административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги как в календарных, так и в рабочих днях с учетом выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем на текущий год;

распечатывание обложки дела, описи дела и расписки, содержащей перечень документов, принятых от заявителя, дату принятия и выдачи документов, информацию о сотруднике, принявшем документы, первичную информацию, внесенную сотрудником, в случае необходимости - перечень недостающих документов, согласие заявителя на обработку его персональных данных;

распечатывание на расписке номера дела и кода активации для получения заявителем информации о состоянии выполнения заявки с использованием портала сети МФЦ;

маршрутизацию дела (перемещение дел между сотрудниками, а также учет передвижения бумажных документов);

проверку комплектности документов;

направление межведомственных запросов в ФОИВ, ОИВ, ОМСУ, организации (учреждения), участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, на получение информации, необходимой для предоставления государственной или муниципальной услуги;

получение от ФОИВ, ОИВ, ОМСУ, организаций (учреждений), участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, сведений, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

направление информации для заявителя в центр телефонного обслуживания (далее – ЦТО) для ее последующей передачи;

автоматическую отправку уведомлений при наступлении событий, определенных регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги;

внесение отметки о выдаче заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги;

использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с ФОИВ, ОИВ, ОМСУ, организациями (учреждениями), участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

проверку поступающих документов на наличие электронной подписи, а также ее значимости.

Поддержка деятельности сотрудников МФЦ в части поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур включает в себя:

предупредительный контроль по делам, срок исполнения которых истекает в заданный период, делам с истекшим сроком исполнения в соответствии с административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги, направление напоминаний и уведомлений, в том числе через ЦТО;

просмотр полного перечня дел, информации по каждому делу;

поиск дел по дате регистрации или выдачи результата государственной или муниципальной услуги;

поиск дел по реквизитам заявителя;

поиск дел по органу власти, предоставляющему государственную или муниципальную услугу;

поиск дел по статусу дела;

контроль получения документов, запрашиваемых в порядке межведомственного взаимодействия.

Поддержка деятельности сотрудников МФЦ по формированию и отправке электронного пакета документов, содержащего данные о предоставлении определенной государственной или муниципальной услуги, включая заявление (запрос) о предоставлении государственной или муниципальной услуги, электронные образы документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, и получению решения по заявлению (запросу) в электронном виде включает в себя:

группировку дел, подлежащих отправке в ФОИВ, ОИВ, ОМСУ и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

формирование и печать реестров принятых и выданных дел и документов.

Нормативная, методическая и экспертная поддержка сотрудников МФЦ по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг включает в себя:

ведение общероссийских, ведомственных и межведомственных справочников и классификаторов;

категорированное представление перечня государственных и муниципальных услуг;

просмотр информации о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

ведение справочника ФОИВ, ОИВ, ОМСУ;

поддержку в актуальном состоянии административных регламентов и нормативной правовой документации, определяющей порядок предоставления государственных или муниципальных услуг, размещенной в системе;

поддержку жизненного цикла государственных, региональных и ведомственных справочников и классификаторов, включая их введение в систему и обновление информации;

8.2. подсистема интеграции системы с внешними информационными системами. Подсистема обеспечивает:

взаимодействие с федеральной государственной информационной системой межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ), региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации» в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой использования универсальной электронной карты;

доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через СМЭВ, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

интеграцию с региональным порталом государственных и муниципальных услуг (функций);

интеграцию с электронной очередью;

доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

8.3. подсистема настройки автоматизированного предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ. Подсистема обеспечивает:

настройку электронных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг на основе заполнения пользовательских форм;

указание состава заявителей (участников) при предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе требования по минимальному составу участников;

указание на необходимость документа в зависимости от категорий заявителей (участников);

настройку перечня форм шаблонов документов, подлежащих формированию системой в ходе предоставления каждой государственной или муниципальной услуги посредством МФЦ, и функциональности формы заявления на получение услуги ;

настройку шаблонов для печатных форм заявлений с поддержкой вывода в типы файлов *.xls, *.rtf, *.pdf и поддержкой способов вывода в шаблон данных: простых, справочных, табличных, вычисляемых;

настройку параметров визуализации атрибутов (например, цвет, ширина, количество строк, расположение, формат и прочие);

настройку списка проверок и дополнительных шаблонов, которые будут обрабатываться при показе формы заявления, с контролем правильности ввода символов и масками ввода;

настройку межведомственных запросов для услуг;

настройку экспертного опроса заявителя для каждой услуги с целью определения конечного пакета документов, необходимых для оказания услуги посредством МФЦ и экспресс-проверки права заявителя на получение государственной или муниципальной услуги;

8.4. подсистема анализа и статистики государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ. Подсистема обеспечивает формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период;

8.5. подсистема электронного архива предназначена для централизованного хранения документов системы, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг (поданных заявителем или являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги). Подсистема обеспечивает:

хранение дел и связанных с ними документов;

разграничение доступа к объектам архива в соответствии с правами и полномочиями пользователей;

протоколирование событий в рамках предоставления доступа к документам;

поиск информации по объектам архива, включая полнотекстовый поиск по содержанию документов;

управление правами доступа к архиву документов (право чтения документа, право просмотра учетной карточки документа);

удаление информации из архива в результате согласования (удаление документа по истечении установленного срока хранения после согласования выполнения данного действия);

хранение описаний государственной или муниципальной услуги, нормативных правовых актов и нормативной справочной информации, управление которыми выполняется из модуля настройки государственных и

муниципальных услуг подсистемы, указанной в подпункте 8.3 пункта 8 Положения;

8.6. подсистема «Портал сети МФЦ Тамбовской области». Подсистема обеспечивает:

единую точку доступа к информации о деятельности МФЦ области, информирование о режиме работы с заявителями, адресах МФЦ области, контактных телефонах и прочее;

формирование единого подхода к представлению публичной информации о деятельности МФЦ области;

информирование граждан и организаций о работе МФЦ области, оказываемых в МФЦ области государственных и муниципальных услугах, порядке подачи документов, отслеживании хода исполнения заявок;

информирование граждан и исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления области о работе МФЦ области с обращениями граждан;

информирование о нормативных правовых документах, регламентирующих деятельность многофункциональных центров и предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ области;

обратную связь с представителями МФЦ области;

8.7. подсистема администрирования системы, обеспечивающая возможность разграничения прав доступа к данным системы.

9. Формирование и ведение системы, в том числе внесение сведений, их обработка, хранение и использование, осуществляются с применением стандартизированных технических и программных средств.

10. В целях формирования и ведения системы оператор системы обеспечивает следующие мероприятия:

техническое функционирование и функциональное развитие системы;

консультативное сопровождение системы;

осуществление координации деятельности ФОИВ, ОИВ, ОМСУ при внесении сведений в систему;

обеспечение безопасного хранения и использования сведений, содержащихся в системе;

осуществление автоматизированной обработки сведений, содержащихся в системе;

обеспечение доступа в установленном порядке к сведениям, содержащимся в системе;

обеспечение взаимодействия системы с иными информационными системами, используемыми для предоставления государственных и муниципальных услуг.

11. К работе с системой допускаются сотрудники МФЦ и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ. При этом доступ к сведениям, содержащимся в системе, обеспечивается:

оператору системы – ко всем разделам и документам, размещенным в системе;

сотрудникам муниципальных МФЦ и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ – к разделам и документам, необходимым для осуществления их деятельности, в рамках соглашений о взаимодействии или договоров.

12. Внесение изменений в систему обеспечивается сотрудниками оператора системы или организации, заключившей договор на внесение изменений, соответствующей требованиям информационной безопасности при условии предоставления документов, подтверждающих права на модификацию системы, полученных у правообладателя системы.

13. Сведения, содержащиеся в системе, формируются на основании:
персональных данных заявителей (далее – ПД);
документов, представленных заявителями для получения государственных и муниципальных услуг;
информации о ходе и этапах предоставления заявителям государственной или муниципальной услуги;
нормативно-справочной информации.

14. Формирование и ведение системы, в том числе размещение сведений, их обработка, хранение и использование, а также доступ к информации, содержащейся в ней, и защита этих сведений осуществляются с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации в области информации, информационных технологий и защиты информации.

15. Хранение и обработка сведений, содержащихся в системе, осуществляется после принятия необходимых мер по защите указанных сведений, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

16. Информационное взаимодействие при предоставлении государственной или муниципальной услуги между МФЦ и ФОИВ, ОИВ, ОМСУ, организациями (учреждениями), участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, привлекаемой организацией осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии.

17. Обмен данными может осуществляться:
в электронном виде с использованием СМЭВ;
в электронном виде без использования СМЭВ с применением средств и каналов связи, отвечающих требованиям законодательства в сфере защиты ПД, при отсутствии доступа к информационным системам ФОИВ, ОИВ, ОМСУ, организаций (учреждений), участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

18. Оператор системы назначает ответственных лиц за обеспечение защиты ПД.

19. В целях обеспечения защиты ПД оператор системы разрабатывает и утверждает приказы, регламенты, инструкции, списки, журналы, модели угроз информационной безопасности, политику в отношении обработки ПД, входящие в пакет организационно-распорядительной документации по обеспечению безопасности ПД.

20. Работы по обеспечению защиты ПД проводятся специалистами оператора системы по информационной безопасности. Для выполнения работ могут привлекаться сторонние организации, имеющие необходимые лицензии и разрешения.

21. Пользователи системы, виновные в нарушении положений законодательства Российской Федерации в области защиты ПД, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.